

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

*Corporate culture* merupakan identitas bagi suatu perusahaan sebagai pembeda dan penunjang dalam merekatkan hubungan antar karyawan dalam suatu perusahaan, lembaga, maupun organisasi. *Corporate culture* ini berperan penting dan perlu diterapkan dalam upaya menciptakan hubungan yang baik dan meningkatkan peran karyawan terhadap perusahaan. Harmonisasi dan kerjasama yang terjalin antara kedua belah pihak tersebut akan turut berpengaruh terhadap sinergi dan kinerja karyawan yang lebih maksimal, dimana kini tidak sedikit perusahaan dalam menjalankan budaya perusahaan tidak secara maksimal sehingga menimbulkan kurang terjalinnya kebersamaan dan memunculkan sikap individualistis karyawan dalam suatu perusahaan.

*Corporate culture* menjadi nilai yang dianut bersama dan menjadi dasar, landasan serta identitas yang mencerminkan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan sama halnya dengan Auto2000 Cabang Cibiru sebagai salah satu cabang dealer Toyota yang secara konsisten dalam menerapkan budaya perusahaan yang dimiliki sebagai identitas yang menjadi pembeda. Adanya kegiatan FIRST & ASA Commitment sebagai bentuk penguatan budaya kerja dan layanan ini yang PT. Astra International Tbk-TSO Auto2000 Cabang Cibiru, menjadi upaya yang dilakukan dalam membangun kecekatan, keharmonisan, kedekatan, dan kerja sama yang terjalin dengan baik antar sesama karyawan yang dijadikan prinsip dan

budaya seluruh karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya terhadap perusahaan.

Budaya perusahaan dibentuk tentunya melalui proses telaah dan riset yang mendalam. Aspek – aspek yang terdapat dalam budaya perusahaan tentunya menjadi acuan bagi pihak -pihak yang berkaitan dan menjadi bagian dalam suatu perusahaan. Upaya perusahaan dalam membangun dan meningkatkan budaya kerja sebagai point terpenting dalam operasional perusahaan ini berbentuk kegiatan internal yang berkaitan dengan budaya perusahaan memiliki tujuan utama yakni terjalinnya hubungan yang baik sehingga dapat membangun semangat kerja maupun apresiasi pencapaian karyawan yang dapat memotivasi kinerja yang lebih optimal.

*Corporate culture* sendiri merupakan sebuah kerangka kognitif yang mencakup sikap, nilai, norma perilaku yang akan tercermin yang akan terlihat bagaimana seluruh bagian suatu perusahaan menjalankannya. Sama halnya dengan budaya kerja yang dimiliki Auto2000 ini memerlukan peran karyawan sendiri menjadi komponen penting sebagai wujud keseimbangan dari operasional perusahaan dan penerapan budaya kerja yang telah dilakukan.

Peneliti memiliki pandangan bahwa implementasi *corporate culture* yang diterapkan dalam kegiatan employee ini merupakan sebuah strategi yang diterapkan oleh suatu perusahaan, disamping sistem operasional yang diimplementasikan dalam bentuk kegiatan yang melibatkan seluruh pihak manajemen dan karyawan, yang memiliki dampak besar terhadap hubungan internal yang terjalin dan produktivitas karyawan dalam meningkatkan etos kerja.

Bentuk dalam suatu perusahaan dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan yang dapat mempertemukan seluruh kalangan baik dari pimpinan hingga karyawan suatu perusahaan dalam kegiatan tersebut. Kegiatan cultural yang diselenggarakan dapat dilakukan secara rutin maupun insidental dengan berbagai program yang bersifat kekaryawanan seperti *employee focus*, *refreshment ASA* atau *customer focus*, *training* serta berbagai kegiatan lainnya yang bertujuan memberikan insight bagi karyawan mengenai *culture* dan *internal service architecture* yang dimiliki PT. Astra International Tbk-TSO Auto2000.

PT. Astra International Tbk-TSO Auto2000 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif dengan fokus layanan penjualan unit baru, suku cadang dan perbaikan atau perawatan kendaraan juga menjadi salah satu *founder dealer* resmi Toyota terbesar di Indonesia, serta menjadi bagian dari PT. Astra International Tbk. Berbagai kegiatan *cultural* yang diselenggarakan oleh Auto2000 juga dimuat dalam bentuk artikel yang kemudian dipublikasikan melalui website resmi [www.auto2000.co.id](http://www.auto2000.co.id), sehingga informasi berbagai kegiatan *employee relations* dengan mudah dapat dijangkau dan diketahui oleh publik eksternal seperti *customer*, masyarakat dan peneliti sebagai akademisi sebagai bahan data pra penelitian. (Data hasil analisis melalui website [www.auto2000.co.id](http://www.auto2000.co.id))

Peneliti melakukan pengamatan mengenai kegiatan *cultural* yang diselenggarakan oleh Auto2000 dari berbagai cabang yang tersebar di beberapa pulau yang di Indonesia dapat dengan mudah dijangkau melalui sosial media instagram operasional cabang. Auto2000 Cabang Cibiru sebagai perusahaan cabang

yang menjadi objek penelitian ini aktif dalam melaksanakan kegiatan *cultural* dengan program yang beragam yang diunggah di akun instagram resminya yakni @auto2000cibiruofficial. Peneliti mengamati ada beberapa kegiatan *cultural* yang diselenggarakan oleh Auto2000 Cabang Cibiru yakni berupa pelatihan terhadap karyawan melalui program *Toyota Business School* sebagai pelatihan yang membahas mengenai keramahtamahan (*omotenashi*) karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi *customer* serta pengoptimalisasi penerapan budaya kerja pada aspek operasional. Kegiatan Toyota Business School ini diikuti oleh hampir seluruh karyawan Auto2000 Cabang Cibiru. (Data hasil pengamatan peneliti melalui sosial media Instagram @auto2000cibiruofficial)

Berdasarkan pengalaman peneliti saat melakukan *job training* di PT. Astra International Tbk-TSO Auto2000 Cabang Cibiru pada awal tahun 2023. Peneliti mengetahui bahwa Auto2000 memiliki *culture* perusahaan yang menjadi kunci layanan operasional yakni FIRST & ASA yang menjadi internalisasi *service architecture* dalam memberikan layanan yang optimal dari karyawan untuk customer. Program *employee* bersifat *culture* perusahaan ini diselenggarakan melalui kegiatan FIRST & ASA Commitment. Peneliti juga turut berkontribusi dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan internal yang diselenggarakan di Auto2000 Cabang Cibiru.

FIRST & ASA Commitment menjadi salah satu kegiatan *internal*, yang mana dalam upaya memaksimalkan kinerja yang dikerahkan dan membina hubungan antar sesama karyawan maupun dengan pihak manajemen dengan mengimplementasikan *culture* perusahaan yang sudah terbentuk sebelumnya

melalui kegiatan yang menyatukan para karyawan. Kegiatan ini diselenggarakan untuk membangun *sense of belonging* dan *sense of responsibility* antara seluruh pihak manajemen dan karyawan terhadap perusahaan. Kegiatan mengenai penguatan budaya dan layanan diharapkan memberikan pengaruh dan satu langkah maju dalam mencapai tujuan perusahaan

FIRST & ASA Commitment rutin dilakukan setiap tahunnya sebagai kegiatan internalisasi dan penguatan budaya perusahaan dan antusias dari para karyawan terhadap kegiatan *employee* tentu berpengaruh terhadap hubungan internal yang terjalin dan menjadi penunjang dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Pelaksanaan program ini menjadi tanggungjawab pihak *Customer Relations Coordinator (CRC)* yang melibatkan seluruh pihak manajemen termasuk *Branch Manager* (Kepala Cabang), *Administration Department Head (ADH)*, *Supervisor Sales*, dan Kepala Bengkel dari Auto2000 Cabang Cibiru.

Berdasarkan data pra penelitian yang didapatkan dari hasil pra wawancara kepada salah satu karyawan Auto2000 Cabang Cibiru yang menjabat sebagai *Personnel and General Administrator (PGA)*, Bapak Doddy Kusprihadi (48) diperoleh bahwa kegiatan *corporate culture* ini dilakukan rutin setiap tahunnya. Pelaksanaan kegiatan tersebut biasanya dilaksanakan pada bulan Februari berdekatan dengan perayaan HUT PT. Astra International Tbk, adapun program, tema, dan anggaran pelaksanaan *culture commitment* menunggu arahan dari pihak Auto2000 sebagai pusat operasional. Tema kegiatan FIRST & ASA Commitment setiap tahun berbeda-beda bergantung pada anjuran pusat operasional dan setelah prosedur pencairan anggaran telah terpenuhi, pihak cabang memiliki wewenang

untuk menyelenggarakan kegiatan sesuai dengan kreativitas tim yang mengelola. Kegiatan mulai dirancang dan direncanakan setelah mendapat arahan terkait tema dan anggaran yang disediakan yang kemudian menjadi tanggungjawab pihak CRC dalam mengelola dan menyelenggarakan program internal tersebut.

Kegiatan *cultural* melalui FIRST & ASA Commitment yang diselenggarakan oleh Auto2000 Cabang Cibiru ini sebagai landasan yang menjadi pionir maupun kekuatan yang dimiliki setiap perusahaan, termasuk Auto2000 sebagai perusahaan yang bergerak dibidang otomotif sebagai penguatan dari keterlibatan dan juga peran karyawan bagi operasional perusahaan. Hubungan internal antara pihak manajemen dan seluruh karyawan juga perlu dibangun guna memberikan dorongan atau motivasi, dan memaksimalkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi customer. Peneliti mengamati secara langsung bagaimana teamwork yang berupaya dibentuk antar karyawan serta pelayanan terbaik yang mereka usahakan agar customer puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal tersebut merupakan salah satu bentuk penerapan *culture* perusahaan dan *service architecture* yang diterapkan oleh karyawan Auto2000 Cabang Cibiru.

Data pra penelitian yang telah peneliti paparkan sebelumnya memiliki relevansi antara *corporate culture* dengan bidang kehumasan. *Corporate culture* berkaitan dengan kehumasan (*public relations*) karena kedua aspek tersebut saling mempengaruhi dan dapat berkontribusi pada citra dan reputasi perusahaan. Berdasarkan data pra penelitian yang diperoleh baik itu dari *website*, media sosial instagram, beberapa jurnal yang peneliti baca, atau data pra penelitian yang telah dikumpulkan. Peneliti melihat bahwa *corporate culture* menjadi yang penting

untuk dilakukan setiap perusahaan manapun. Hal ini yang mendasari ketertarikan peneliti mengambil fenomena peran karyawan dalam mengimplementasikan budaya kerja sebagai fokus pembahasan pada penelitian ini, karena kegiatan *cultural* turut memberikan pengaruh positif bagi internal perusahaan dan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan data pra penelitian yang telah peneliti paparkan, peneliti tertarik untuk meneliti fenomena ini dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana keterlibatan para karyawan dan manajemen perusahaan baik secara fisik, kognitif, dan emosional dalam kegiatan FIRST & ASA Commitment sebagai program *cultural* Auto2000 Cabang Cibiru.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan dalam latar belakang, penelitian ini akan berfokus pada bagaimana keterlibatan dan peran karyawan dalam program *cultural* melalui kegiatan FIRST & ASA Commitment di Auto2000 Cabang Cibiru. Berikut ketiga aspek yang menjadi pertanyaan dan berkaitan dengan fokus penelitian tersebut :

1. Bagaimana keterlibatan karyawan Auto2000 Cibiru secara fisik (*physical engagement*) pada kegiatan FIRST & ASA Commitment ?
2. Bagaimana keterlibatan karyawan Auto2000 Cibiru secara kognitif (*cognitive engagement*) pasca kegiatan FIRST & ASA Commitment ?
3. Bagaimana keterlibatan karyawan Auto2000 Cibiru secara emosional (*emotional engagement*) pasca kegiatan FIRST & ASA Commitment ?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan diatas, peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana keterlibatan karyawan Auto2000 Cabang Cibiru dalam kegiatan *employee relations* melalui event FIRST & ASA Commitment, maka tujuan dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Mengetahui keterlibatan karyawan Auto2000 Cibiru secara fisik (*physical engagement*) pada kegiatan FIRST & ASA Commitment.
2. Mengetahui keterlibatan karyawan Auto2000 Cibiru secara kognitif (*cognitive engagement*) pasca kegiatan FIRST & ASA Commitment.
3. Mengetahui keterlibatan karyawan Auto2000 Cibiru secara emosional (*emotional engagement*) pasca kegiatan FIRST & ASA Commitment.

### D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan fokus dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti dapat membagi kegunaan penelitian ini menjadi dua kegunaan yakni kegunaan akademis dan kegunaan praktis. Kegunaan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

#### D.1 Kegunaan Akademis

Secara akademis melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada para akademisi dan menjadi keterbaruan penelitian terutama pada kajian kehumasan khususnya pada *corporate culture*. Penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang turut berpengaruh terhadap keterlibatan karyawan pada kegiatan *cultural* melalui FIRST



& ASA Commitment yang diselenggarakan oleh Auto2000 Cabang Cibiru yang merujuk pada *konsep three dimensions of employee engagement by Kahn*.

## **D.2 Kegunaan Praktis**

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi gambaran dalam melakukan penelitian terkait fokus penelitian yang akan dikaji kedepannya. Penelitian ini juga bermanfaat bagi Auto2000 Cabang Cibiru sebagai perusahaan yang menjadi objek penelitian dalam menjaga dan meningkatkan semangat, loyalitas dan produktivitas karyawan melalui sebuah kegiatan atau *event*. Penelitian ini berfokus pada pembahasan mengenai aspek-aspek yang mendukung keterlibatan karyawan suatu perusahaan dalam kegiatan *employee relations* yang dapat membangun hubungan baik antar pimpinan, karyawan dan pihak-pihak terkait yang berada dalam kepentingan suatu perusahaan.

## **E. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini didasarkan pada hasil studi kepustakaan dan analisis yang peneliti lakukan. Informasi dan data tersebut diperoleh dari berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, akan tetapi dari banyaknya penelitian yang dilakukan terdapat perbedaan antara penelitian-penelitian tersebut. Peneliti menemukan adanya relevansi atau persamaan pembahasan dengan penelitian yang akan dilakukan kedepannya, oleh karena itu dengan mengumpulkan beberapa hasil penelitian yang serupa dan melakukan klasifikasi dan menganalisa baik itu dari segi persamaan atau perbedaannya. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti telah menemukan beberapa referensi hasil penelitian yang relevan yakni sebagai berikut:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Isra Aldila dan Aldri Frinaldi (2022) dengan judul Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Fokus penelitian ini menggunakan konsep dari Aldri Frinaldi. Hasil temuan dari penelitian ini yakni pelaksanaan budaya kerja di Kantor Nagari Padang Lua belum berjalan dengan baik, namun upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah dilakukan. Beberapa indikator budaya kerja yang dianalisis meliputi kepemimpinan, penampilan, kesadaran akan waktu, komunikasi, penghargaan dan pengakuan, serta nilai dan kepercayaan. Meskipun masih terdapat kendala dalam pelaksanaan budaya kerja, penelitian merekomendasikan beberapa upaya perbaikan seperti peningkatan komunikasi, penyeragaman uniform, pendekatan informal, pemberian penghargaan, dan peningkatan nilai-nilai kebersamaan.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Nazma Noor Aryani (2021) yang berjudul Budaya Kerja Di Bank Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori penerapan fungsi budaya kerja. Hasil temuan dari penelitian ini bahwa budaya kerja di Bank DKI Jakarta sudah dapat dilaksanakan dengan baik, namun masih terdapat hambatan-hambatan seperti keterbatasan akses informasi, sumber daya anggaran, dan kesempatan karir bagi pegawai. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain melalui komunikasi antar kantor, alokasi sumber daya anggaran, program pelatihan, dan penggunaan media elektronik. Budaya kerja yang baik di organisasi dapat meningkatkan kolaborasi, koordinasi, integrasi, komunikasi,

hubungan kerja, komitmen organisasi, dan konsistensi karyawan. Identitas organisasi, kestabilan organisasi, alat pendorong organisasi, dan katalisator dalam membentuk komitmen untuk pelaksanaan ide atau rencana strategis juga sudah dilaksanakan dengan baik di Kantor Bank DKI Jakarta

*Ketiga*, penelitian yang diteliti oleh Ersya Mayang dan Syifa Pramuditha (2023) yang berjudul Implementasi Budaya Kerja 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke) di PT. XYZ Otomotif Karawang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode ethnography. Hasil penelitian dari jurnal ini yakni implementasi budaya kerja 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke) di PT. XYZ Otomotif Karawang masih dilakukan secara parsial dan bersifat personal. Meskipun prinsip 5S telah diterapkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang tertib dan bersih, implementasi ini masih perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses produksi. Saran untuk manajemen termasuk menetapkan penanggung jawab, menyusun SOP, dan mengadakan lomba 5S antar shift guna mendukung implementasi 5S secara menyeluruh. Kendala yang dihadapi dalam implementasi 5S juga dibahas, beserta alternatif solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini melibatkan narasumber dari bagian HRD, supervisor, dan leader perusahaan,

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh Manik Sunuantari (2022) yang berjudul Penerapan Budaya Perusahaan Dalam Pembentukan Citra Perusahaan Jasa Perhotelan. Penelitian ini menggunakan pendekatan konstruktivis dengan metode komparasi serta teori budaya dari Heskett. Hasil temuan budaya perusahaan yang baik, adaptif, dan didukung oleh komunikasi yang efektif serta kepemimpinan yang

teladan sangat penting untuk menciptakan citra perusahaan yang positif dan meningkatkan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Dalam metode komparasi yang digunakan terdapat beberapa point pembahasan yakni perbedaan budaya perusahaan, urgensi komunikasi organisasi, kepemimpinan dan keterlibatan karyawan, pembentukan dan adaptasi budaya.

**Kelima**, penelitian yang dilakukan oleh Viona Lavidya (2023) yang berjudul Peran Budaya Perusahaan Dalam Pembentukan Citra Perusahaan Dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Multinasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode analisis deskriptif dengan menggunakan metode studi literatur dengan teori budaya organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki dampak signifikan dalam membentuk citra perusahaan dan kinerja karyawan pada perusahaan multinasional yakni perbedaan budaya, komunikasi lintas budaya dan keselarasan budaya.

**Keenam**, penelitian ini yang disusun oleh Novita Safitri, merupakan mahasiswa Ilmu Komunikasi Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik, pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif dalam menjelaskan peran keterlibatan karyawan Auto2000 Cabang Cibiru baik itu secara fisik, kognitif atau pengetahuan, dan emotional dengan judul Peran Karyawan dalam Mencapai Tujuan Budaya Perusahaan (Analisis Deskriptif Kualitatif pada Kegiatan FIRST & ASA Commitment Auto2000 Cabang Cibiru).

Tabel 1.1 Hasil Kajian Penelitian Terdahulu

NO	NAMA DAN JUDUL PENELITIAN	TEORI DAN METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	<p>Isra Aldila dan Aldri Frinaldi (2022) Vol. 6 No. 2 Universitas Negeri Padang</p> <p>Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu</p>	<p>menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan konsep dari Aldri Frinaldi</p>	<p>Hasil penelitian ini yakni pelaksanaan budaya kerja di Kantor Nagari Padang Lua belum berjalan dengan baik, namun upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah dilakukan. Beberapa indikator budaya kerja yang dianalisis meliputi kepemimpinan, penampilan, kesadaran akan waktu, komunikasi, penghargaan dan pengakuan, serta nilai dan kepercayaan.</p>	<p>Persamaan penelitian terletak pada core kehumasan yang diambil <i>corporate culture</i> dan menggunakan pendekatan yang sama yakni kualitatif.</p>	<p>Perbedaan terletak pada metode dan teori penelitian yang digunakan, yakni menggunakan metode konsep dari peneliti sendiri yakni Aldri Frinaldi. Berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan studi deskriptif dan konsep <i>three dimensions engagement</i> sebagai landasan penelitian.</p>
2	<p>Nazma Noor Aryani (2021) Universitas Galuh</p> <p>Budaya Kerja Di Bank Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta</p>	<p>menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori penerapan fungsi budaya kerja</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yakni budaya kerja di Bank DKI Jakarta sudah dapat dilaksanakan dengan baik, namun masih terdapat hambatan-hambatan seperti keterbatasan akses informasi, sumber daya anggaran, dan kesempatan karir bagi pegawai. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain melalui komunikasi antar kantor, alokasi</p>	<p>Persamaan penelitian terletak pada tema kehumasan yang diambil yakni <i>corporate culture</i> dan menggunakan pendekatan yang sama yakni kualitatif.</p>	<p>Perbedaan yang terdapat pada teori yang digunakan yakni teori penerapan fungsi budaya kerja. Berbeda dengan penelitian ini yakni menggunakan konsep <i>three dimensions</i> dalam menjelaskan peran karyawan.</p>

			<p>sumber daya anggaran, program pelatihan, dan penggunaan media elektronik. Budaya kerja yang baik di organisasi dapat meningkatkan kolaborasi, koordinasi, integrasi, komunikasi, hubungan kerja, komitmen organisasi, dan konsistensi karyawan</p>		
3	<p>Ersa Mayang Sari dan Syifa Pramuditha (2023) Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis Vol. 3 No. 3 Universitas Buana Perjuangan Karawang</p> <p>Implementasi Budaya Kerja 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke) di PT. XYZ Otomotif Karawang</p>	<p>menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode ethnography</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah implementasi budaya kerja 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke) di PT. XYZ Otomotif Karawang masih dilakukan secara parsial dan bersifat personal. Meskipun prinsip 5S telah diterapkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang tertib dan bersih, implementasi ini masih perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses produksi.</p>	<p>Persamaan penelitian terletak pada core kehumasan yang diambil corporate culture dan menggunakan pendekatan dan metode yang sama yakni studi deskriptif kualitatif</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Ersa ini menggunakan metode etnografi sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif.</p>

4	<p>Manik Sunuantari (2022) Journal Communication Spectrum Vol. 2 No. 1 Universitas Sahid Jakarta</p> <p>Penerapan Budaya Perusahaan Dalam Pembentukan Citra Perusahaan Jasa Perhotelan</p>	<p>menggunakan pendekatan konstruktivis dengan metode komparasi serta teori budaya dari Heskett</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan budaya perusahaan yang baik, adaptif, dan didukung oleh komunikasi yang efektif serta kepemimpinan yang teladan sangat penting untuk menciptakan citra perusahaan yang positif dan meningkatkan kinerja perusahaan dalam jangka panjang.</p>	<p>Persamaan penelitian terletak pada core kehumasan yang diambil corporate culture.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Manik menggunakan pendekatan konstruktivis dengan metode komparasi. Berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif.</p>
5	<p>Viona Lavidya et.al (2023) Journal Multidisciplinarity Scientific Vol. 1 No.1 Universitas Pembangunan Jaya</p> <p>Peran Budaya Perusahaan Dalam Pembentukan Citra Perusahaan Dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Multinasional</p>	<p>menggunakan metode studi literatur dengan teori budaya organisasi</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki dampak signifikan dalam membentuk citra perusahaan dan kinerja karyawan pada perusahaan multinasional yakni perbedaan budaya, komunikasi lintas budaya dan keselarasan budaya .</p>	<p>Persamaan penelitian terletak pada core yang diteliti yakni corporate culture. .</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Viona et.al menggunakan metode studi literatur dan teori budaya organisasi. Berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan metode analisis deskriptif dan konsep three dimensions</p>
6	<p>Novita Safitri, Ilmu Komunikasi Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas</p>	<p>Menggunakan konsep three dimensions of engagement by Kahn, dan pendekatan kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian ini yakni dalam peran karyawan dalam mencapai tujuan budaya perusahaan terdapat tiga aspek keterlibatan maupun peran yakni secara</p>	<p>Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan kelima penelitian terdahulu diatas yakni pada tema yang dibahas mengenai</p>	<p>Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan tiga jurnal dan 2 skripsi diatas yakni terletak pada objek penelitian,</p>

	Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung  Peran Karyawan dalam Mencapai Tujuan Budaya Perusahaan (Analisis Deskriptif Kualitatif pada Kegiatan FIRST & ASA Commitment Auto2000 Cabang Cibiru)		fisik, kognitif, dan emosional.	<i>corporate culture</i>	konsep, landasan teoritis landasan konseptual, serta fokus penelitian yang berbeda.
--	--	--	---------------------------------	--------------------------	---

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas terdapat beberapa perbedaan mendasar. *Pertama*, pokok pembahasan penelitian ini lebih eksplisit yakni membahas *corporate culture* melalui kegiatan FIRST & ASA Commitment yang menjadi inti pembahasan yang akan dikaji. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang pembahasannya lebih general dalam mendeskripsikan kegiatan maupun implementasi kegiatan cultural yang dilakukan diberbagai perusahaan atau lembaga.

*Kedua*, perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada teori, konsep, maupun konsep yang digunakan. Secara pendekatan dan paradigma ada beberapa penelitian memiliki kesamaan yakni menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivistik. Penelitian terdahulu menggunakan teori dan konsep yang beragam berbeda dengan penelitian yang menggunakan konsep three dimensions dalam menjelaskan peran karyawan dalam mencapai tujuan budaya perusahaan.



## **F. Landasan Pemikiran**

Landasan pemikiran dalam penelitian yakni menjadi dasar atau tumpuan yang akan digunakan untuk penelitian kedepannya. Berikut beberapa aspek landasan pemikiran yang menjadi arah bagi peneliti yakni sebagai berikut :

### **F.1 Landasan Teoritis**

Penelitian ini menjelaskan mengenai kegiatan *cultural* melalui FIRST & ASA Commitment. Kegiatan ini berlandaskan pada konsep *employee engagement Kahn* sebagai landasan teoritis dalam menjelaskan keterlibatan karyawan dalam kegiatan hubungan internal perusahaan atau lembaga melalui program tertentu.

#### **1. Konsep *Employee Engagement Kahn***

Landasan teoritis menjadi acuan atau kerangka kerja bagi suatu penelitian. Landasan teoritis sendiri biasanya mencakup teori-teori, konsep atau konsep-konsep yang relevan dan mendukung arah jalannya penelitian dari fenomena yang akan diteliti.

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah peneliti paparkan sebelumnya, penelitian ini membahas mengenai kegiatan *cultural* yang dilakukan oleh Auto2000 Cabang Cibiru melalui FIRST & ASA Commitment, sebagai upaya pemeliharaan culture perusahaan melalui kegiatan yang lebih merekatkan dan keterlibatan antar sesama karyawan dengan menggunakan landasan teoritis yakni konsep *employee engagement* . Konsep yang digagas oleh Kahn (1990) mengemukakan bahwa keterlibatan karyawan sebagai pemanfaatan diri terhadap peran mereka sebagai bagian dari sebuah perusahaan atau lembaga yang dapat mengekspresikan diri secara fisik, kognitif, dan emosional.

Peneliti menggunakan konsep *employee engagement* sebagai landasan teoritis, karena terdapat beberapa dimensi yang menjadi gagasan konsep ini berkaitan dengan kegiatan *cultural* yang dilakukan oleh Auto2000 Cabang Cibiru dalam memandang keterlibatan peran karyawan sebagai salah satu bagian penting dari perusahaan. Peneliti melihat konsep yang digunakan ini menunjang dalam membangun hubungan antar karyawan dalam suatu perusahaan melalui kegiatan internal yang melibatkan pihak manajemen dan karyawan, dimana keterlibatan yang ingin peneliti ketahui terdapat pada tiga dimensi *employee engagement* yang digagas oleh Kahn., adapun ketiga dimensi yang dimaksud yakni sebagai berikut :

1) Keterlibatan Fisik

Pada dimensi ini berkaitan dengan bagaimana karyawan mengerahkan kemampuan atau upaya mereka secara fisik baik individu atau bersama sebagai upaya untuk terhubung dengan orang lain dalam pekerjaan yang dilakukan. Hal ini mendorong individu untuk mengungkapkan apa yang dipikirkan dan rasakan, kreativitas, keyakinan, dan nilai-nilai yang dimiliki dan hubungan individu tersebut dengan orang lain. Pada dimensi ini peneliti ingin mengetahui dan mengamati secara langsung keterlibatan karyawan Auto2000 Cabang Cibiru secara fisik dan turut berkontribusi dalam kegiatan *culture commitment* yang mempertemukan seluruh pihak manajemen dan karyawan perusahaan.

2) Keterlibatan kognitif

Dimensi kedua ini karyawan perlu mengetahui bahwa tidak hanya pemenuhan hak dan kewajiban, akan tetapi aspek kognitif dari karyawan juga diperlukan. Karyawan yang aktif secara intelektual dalam mengimplementasikan

pengetahuannya maka akan turut berdampak pada prestasi kerjanya. Dimensi ini melihat bagaimana individu terserap secara intelektual dalam pekerjaan yang dilakukannya. Pada dimensi ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana aspek kognitif dari para karyawan terhadap FIRST & ASA sebagai budaya perusahaan dan internal service architecture dalam memberikan pelayanan terbaik kepada customer Auto2000 Cabang Cibiru.

### 3) Keterlibatan emosional

Dimensi ketiga ini menjadi dimensi akhir dalam memahami keterlibatan karyawan dari sisi emosional, dimana bagi perusahaan penting menumbuhkan rasa kebersamaan diantara para karyawan di lingkungan kerja yang dinamis dan memiliki nilai-nilai dan misi perusahaan yang perlu dicapai. Pada dimensi ketiga ini peneliti ingin mengetahui bagaimana cara karyawan dalam membangun *sense of responsibility* dan *sense of belonging* sebagai hasil dari kontribusi secara fisik dan implementasi kognitif yang dilakukan karyawan Auto2000 Cabang Cibiru dalam mengimplementasikan FIRST & ASA sebagai *culture* dan layanan operasional perusahaan.

## **F.2 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual digunakan untuk memberikan gambaran kepada peneliti yang dapat menunjang penelitian agar lebih terarah sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

## **1. Public Relations**

*Public relations* merupakan bagian penting dari sebuah lembaga atau perusahaan. Praktis PR menjadi penghubung perusahaan atau lembaga dengan publiknya, sehingga dapat terbentuk kesepahaman antara dua belah pihak. Jefkins (2003:9) mendefinisikan *public relations* sebagai keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan saling berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*goodwill*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan khalayaknya.

Eksistensi seorang humas dalam perusahaan tentunya memiliki peran krusial, hal ini tidak terlepas dari peran PR dalam mempertahankan hubungan baiknya dengan pihak internal maupun pihak eksternal. Menurut Cutlip, Center & Broom (2006:6) *public relations* merupakan fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Humas juga menjadi garda terdepan dalam menangani masalah masalah atau isu-isu manajemen, serta membantu dalam penyampaian informasi dan tanggap terhadap opini publik.

Berdasarkan penjelasan di atas, *public relations* merupakan wajah dari sebuah perusahaan atau lembaga yang menjalankan fungsi komunikasi dengan publiknya, baik publik internal maupun eksternal serta mampu untuk menjaga citra positif dimata publik.

## 2. Hubungan Internal

Hubungan internal merupakan salah satu fungsi dari *public relations* yang bertujuan untuk mendorong etos kerja karyawan, menjaga citra, serta menjalin hubungan yang harmonis dengan lingkup internal. Hubungan internal identik dengan alur komunikasi vertikal dari atas ke bawah maupun sebaliknya dari bawah ke atas maupun *sideways communications* yakni antar sesama karyawan yang menjadi komponen penting yang perlu dijaga dan dibina. Abdurrachman (2001:34) dalam bukunya menjelaskan *internal public relations* merupakan hubungan yang terjalin antara perusahaan dengan karyawan dan pemegang saham. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa hubungan internal merupakan upaya membangun hubungan yang baik dengan pihak-pihak terkait dalam publik internal.

Hubungan internal dalam suatu perusahaan mencakup para karyawan, top management dan stockholder (pemegang saham) yang perlu dijaga agar citra dan reputasi perusahaan atau organisasi tetap positif di mata publik. Brennan (dalam Effendy, 2009:122) menjelaskan bahwa komunikasi internal yang terjadi dalam lingkungan organisasi berupa pertukaran gagasan antara manajemen dan pegawai guna terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan. Hubungan dan komunikasi internal yang terjalin turut memberikan pengaruh pada operasional perusahaan dalam mencapai target.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memahami bahwa hubungan internal merupakan suatu upaya membangun hubungan yang perlu dilakukan secara konsisten sebagai upaya berkesinambungan dan terus menerus dalam menjaga

keutuhan dan harmonisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan maupun pemenuhan kepentingan pribadi.

### 3. *Corporate Culture*

*Corporate culture* menjadi bagian yang sangat penting sebagai identitas dalam suatu perusahaan, lembaga maupun organisasi. Budaya yang dimiliki perusahaan ini diperuntukkan untuk pihak internal serta membina hubungan antara pihak manajemen dan karyawan guna menjalin komunikasi dua arah dan meningkatkan harmonisasi dan produktivitas antara keduanya. Upaya menjalin hubungan kepegawaian dapat dilakukan dengan berbagai kegiatan pelatihan, motivasi kerja, penghargaan dan dengan memperhatikan hubungan dengan para karyawan baik melalui personal atau dengan alternatif lainnya.

Kegiatan *cultural* yang berlangsung di suatu perusahaan atau organisasi akan berdampak langsung terhadap alur komunikasi yang terjadi. Adanya kegiatan internal ini menguatkan teamwork antar karyawan di samping kewajiban individu dalam menjalankan kewajibannya untuk mencapai tujuan atau target perusahaan, serta memahami sifat dan karakteristik satu sama lain baik itu kepada pimpinan maupun sesama karyawan. Cutlip dan Center (2016:254) pengertian mengenai publik internal yang dikenal dengan *employee relations* yakni sekelompok orang yang bekerja dalam suatu perusahaan atau lembaga. Hal tersebut membuktikan bahwa karyawan merupakan aset dan kunci keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan.

Karyawan merupakan aset terpenting dalam perusahaan yang perlu dijaga loyalitasnya baik itu dalam pemenuhan kebutuhan dan jaminan kerja serta perasaan

diakui melalui program program kegiatan employee perusahaan. Ruslan (2007:272) menjelaskan bahwa pelaksanaan program yang melibatkan karyawan yang dirancang dengan tepat menjadi kekuatan tersendiri dalam mengelola sumber daya manusia untuk mencapai tujuan. Ketepatan dalam merancang konsep program cultural pada akhirnya berdampak pada peningkatan produktivitas perusahaan baik secara kualitas maupun kuantitas serta pelayanan prima yang diberikan kepada *customer*.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mengambil pembahasan mengenai *cultural* karena peneliti ingin mengetahui hubungan kepegawaian yang terjalin dan keterlibatan karyawan dari berbagai aspek dalam kegiatan cultural melalui event FIRST & ASA Commitment yang dilakukan oleh Auto2000 Cabang Cibiru sebagai objek yang akan diteliti.

## **G. Langkah-Langkah Penelitian**

### **G.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang menjadi tempat penelitian kedepannya bertempat di PT.Astra International Tbk-TSO Auto2000 Cabang Cibiru Bandung di Jalan Soekarno-Hatta St No. 759, Cipadung Kidul, Panyileukan, Bandung 40614. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui keterlibatan karyawan dalam kegiatan internal secara langsung.

### **G.2 Paradigma dan Pendekatan**

#### **1) Paradigma Konstruktivistik**

Paradigma merupakan cara pandang dalam melihat suatu realitas maupun fenomena yang memberikan pengaruh terhadap pola berpikir peneliti itu sendiri.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik, yaitu paradigma yang memiliki anggapan bahwa kebenaran suatu realitas sosial dapat dilihat sebagai hasil konstruksi sosial yang bersifat relatif.

Paradigma konstruktivistik tidak bisa digeneralisasi dan memandang realita sosial yang terjadi ini terbentuk dari hasil konstruksi. Ardianto (2016: 154) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivistik memberikan suatu pandangan bahwa apa yang dilihat oleh seseorang mengenai realita sosial tidak dapat disamakan dengan apa yang dilihat oleh orang lain. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa fenomena sosial yang terjadi merupakan sesuatu yang disadari dan dikonstruksikan oleh cara berpikir maupun pemberian makna atas pandangan kita sendiri.

Alasan peneliti menggunakan paradigma konstruktivistik, karena peneliti ingin mendapatkan pemahaman terkait fenomena pada penelitian ini yakni mengenai keterlibatan karyawan dalam kegiatan *cultural* melalui event FIRST & ASA Commitment di PT. Astra International Tbk-TSO Auto2000 Cabang Cibiru.

Berdasarkan dengan fenomena yang dibahas dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivistik dalam memandang suatu realita yang bersifat konstruksi. Upaya yang peneliti lakukan dalam meneliti bagaimana keterlibatan karyawan dari berbagai departemen melalui aspek fisik, kognitif dan emotional terhadap kegiatan *cultural* tentunya akan ada pandangan tersendiri dari informan pada penelitian ini.



## 2) Pendekatan Kualitatif

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menganut konsep humanistik yang menjadikan manusia sebagai subjek, dalam proses analisis dan pengumpulan data dideskripsikan dalam bentuk naratif. Abdussamad (2021: 43) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif termasuk dalam *naturalistic inquiry*, yang memerlukan manusia sebagai instrumen karena penelitiannya yang sarat oleh muatan naturalistik dan bersifat adaptif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif berupaya menggambarkan realita atau fenomena yang sedang terjadi dan temuan-temuan penelitian yang didapat menggunakan wawancara, observasi, maupun dokumentasi.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif sebagai pendekatan penelitian karena peneliti ingin melihat secara objektif sesuai dengan keadaan maupun situasi dan kondisi yang ada di lapangan terkait keterlibatan para karyawan baik dari segi fisik, kognitif, dan emosional memerlukan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi dalam mengumpulkan data dari kegiatan *cultural* yang dilakukan, sehingga peneliti bisa memahami terkait fenomena yang diteliti secara mendalam.

### G.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif. Penelitian analisis deskriptif yakni dapat diartikan sebagai prosedur yang memandu jalannya penelitian yang bertujuan untuk menggali dan mengeksplor lebih mendalam. Peneliti pada prosesnya akan menggambarkan data dan fakta dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi saat penelitian. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2013: 04) penelitian kualitatif merupakan prosedur

penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendapat ini menegaskan bahwa penelitian kualitatif yakni mempelajari orang-orang dengan mendengarkan apa yang dikatakan, baik itu melalui tulisannya, perilakunya, dan pengalamannya dari sudut pandang orang yang diteliti.

Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif karena sesuai dengan tujuan peneliti yaitu untuk mengetahui cara pengumpulan dan pengolahan data yang nantinya untuk menganalisis hasil penelitian dan mendeskripsikan fenomena yang diteliti mengenai kegiatan *cultural* di Auto2000 Cabang Cibiru dengan cara terlibat secara langsung dan mengamati sesuai keadaan yang peneliti lihat dan temukan di lapangan tanpa adanya rekayasa maupun manipulasi data.

## **H. Jenis dan Sumber Data**

### **H.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yakni dengan metode naratif untuk mendeskripsikan data hasil temuan. Data yang diperoleh dari penelitian ini berupa verbal atau kata-kata bukan dalam bentuk bilangan atau angka. Data penelitian yang diperlukan oleh peneliti yakni mengenai keterlibatan karyawan dalam kegiatan *cultural* melalui event FIRST & ASA Commitment Auto2000 Cabang Cibiru. Sumber data dari penelitian ini yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

## **H.2 Sumber Data**

### **a. Sumber Data Primer**

Sumber data primer yang peneliti himpun dari informan atau narasumber yang bekerja di perusahaan yang menjadi objek penelitian. Sugiyono (2018:456) menjelaskan bahwa data primer adalah sumber informasi yang diperoleh secara langsung melalui pemberian data yang dibutuhkan kepada peneliti. Berdasarkan pernyataan tersebut menegaskan bahwa data primer merupakan data yang didapatkan dari hasil wawancara secara mendalam, observasi dan dokumentasi sebagai penguat data yang diperoleh.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer karena sumber data yang diperlukan oleh peneliti diperoleh secara langsung dari pihak Auto2000 Cabang Cibiru sebagai perusahaan yang melaksanakan kegiatan employee melalui event FIRST & ASA Commitment.

### **b. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber data lain yang dianggap memiliki relevansi atau sebagai data pendukung yang menguatkan. Sugiyono (2019:193) menjelaskan data sekunder adalah data yang diperoleh yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti.

Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder karena data tambahan yang peneliti perlukan atau sebagai data penunjang yang diperoleh dari media sosial, literatur, website, artikel, arsip yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan cultural yang dilakukan oleh Auto2000 Cabang Cibiru.

## I. Teknik Penentuan Informan

Peneliti memerlukan informan sebagai subjek dari penelitian yang dilakukan, dimana informan yang diperlukan yakni yang memahami, mengetahui, dan berhubungan dengan tema penelitian yang diteliti. Informan pada penelitian yang akan dilakukan yakni terhadap pihak yang berkaitan langsung dan mengetahui informasi yang dibutuhkan terkait kegiatan *cultural* di Auto2000 Cabang Cibiru dengan pertimbangan tertentu. Hal tersebut dilakukan agar informasi yang diperoleh dapat melengkapi data yang diharapkan berdasarkan fakta dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Informan pada penelitian ini terbagi menjadi tiga informan, yakni :

- 1) Ibu Pimarita selaku ketua IKA 2000 dan *culture ambassador* FIRST dari departemen administrasi
- 2) Bapak Eric Thahadiaz Davisco selaku *Customer Relations Coordinator* (CRC) dan *culture ambassador* FIRST Auto2000 Cabang Cibiru.
- 3) Bapak Yogaswara selaku *culture ambassador* FIRST dari departemen sales Auto2000 Cabang Cibiru.
- 4) Bapak Lili Suharli selaku *culture ambassador* FIRST dari departemen *service* Auto2000 Cabang Cibiru.

## J. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan guna memperoleh data dan informasi yang akurat dalam penelitian ini ditunjang oleh teknik pengumpulan data. Peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi partisipasi aktif dan

dokumentasi. Penjelasan lebih jelas mengenai teknik pengumpulan data yakni sebagai berikut :

### 1) Wawancara Mendalam

Penelitian kualitatif memerlukan data yang relevan dan faktual guna mendukung penyusunan penelitian. Pada prosesnya teknik pengumpulan data melalui wawancara menjadi salah satu cara memperoleh informasi secara mendalam terkait dengan fenomena dan pertanyaan yang menjadi tujuan penelitian dan sebagai cara mengkonfirmasi informasi yang telah didapatkan sebelumnya. Menurut Kriyantono (2020: 289) wawancara dalam riset kualitatif atau disebut sebagai wawancara mendalam (*depth interview*) merupakan wawancara yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang mendalam. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa wawancara mendalam merupakan upaya peneliti dalam mengumpulkan data secara rinci dari informan yang pada prosesnya wawancara ini memiliki keleluasaan dan intensitas dalam menggali informasi.

Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dalam mengumpulkan data penelitian, karena dengan teknik ini peneliti dapat mengetahui dan mengkaji secara mendalam terkait data yang diperoleh mengenai kegiatan *cultural* melalui event FIRST & ASA Commitment yang dilakukan oleh Auto2000 Cabang Cibiru. Proses wawancara juga akan melibatkan ketiga informan yang telah ditentukan sebelumnya, pada pelaksanaannya wawancara ini akan bersifat fleksibel, dinamis dan terbuka yang tetap berpegang pada pedoman wawancara yang bertujuan agar

peneliti dapat melihat fenomena yang menjadi permasalahan secara luas dan mendalam.

## **2) Observasi Partisipasi Aktif**

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipasi aktif, yakni peneliti terlibat secara langsung dengan kegiatan yang sedang diamati. Sugiyono (2018: 145) menyatakan bahwa dengan observasi partisipasi data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Observasi partisipasi aktif ini menjadi teknik pengumpulan data yang menunjang peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang lebih mendalam dan mengetahui segala bentuk proses kegiatan yang terjadi.

Peneliti memilih teknik observasi partisipasi aktif karena peneliti ingin mengetahui serta turut berkontribusi secara langsung dalam kegiatan yang diteliti dan objektif dalam melihat realita diselenggarakannya kegiatan *cultural* melalui event FIRST & ASA Commitment oleh Auto2000 Cabang Cibiru.

## **3) Dokumentasi**

Dokumentasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data dan juga sebagai metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Bungin (2009: 121) menjelaskan bahwa metode dokumenter sebagai metode pengumpul data dan fakta sosial yang tersimpan dalam bentuk dokumentasi. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi juga dapat diperoleh baik dari dokumen pribadi maupun resmi dari suatu perusahaan maupun lembaga.

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi ini sebagai penguat data yang peneliti peroleh di lapangan dan melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan. Metode ini menjadi penunjang dalam membuktikan data yang diperoleh oleh peneliti dan menjadi pelengkap dari wawancara yang dilakukan secara mendalam serta observasi partisipatori aktif dalam melihat realitas secara objektif.

#### **K. Teknik Penentuan Keabsahan Data**

Pada proses pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan aspek lain yang terlihat di luar data tersebut yang bertujuan untuk memeriksa maupun menjadi pembanding data yang diperoleh. Teknik pengumpulan data triangulasi dapat mengefisienkan waktu, hal itu dikarenakan peneliti mengumpulkan data sekaligus membuktikan kredibilitas data dari berbagai teknik yang dilakukan selama penelitian.

Triangulasi data dilakukan guna membandingkan informasi menggunakan cara yang berbeda untuk memperoleh kebenaran suatu data atau informasi yang kredibel dan memberikan gambaran utuh mengenai informasi tertentu. Peneliti menggunakan teknik wawancara dengan beberapa informan yang berbeda sebagai pembanding dari informasi yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2015:83) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai data dan sumber yang ada. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang nantinya ketika data dari berbagai teknik pengumpulan data sudah diperoleh dari berbagai informan yang kemudian akan dibandingkan, kemudian dijelaskan

dengan uraian deskriptif sehingga menghasilkan simpulan secara keseluruhan terkait data atau informasi yang diperoleh.

#### **L. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menunjang pengolahan data yang diperoleh yaitu dengan mendeskripsikan fenomena yang diteliti. Proses analisis penelitian kualitatif ini perlu adanya kategorisasi dan ketajaman daya analisa peneliti diperlukan dalam mengolah data yang ada. Miles dan Huberman (1992:16) mengemukakan bahwa dalam analisis penelitian kualitatif terdapat tiga proses analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi yakni sebagai berikut :

##### **1) Reduksi Data**

Langkah pertama dalam menganalisis data penelitian yakni reduksi data. Reduksi data merupakan proses merangkum, memilah dan memilih pokok pembahasan yang menjadi fokus penelitian. Pada prosesnya, data yang diperoleh di lapangan yang diperoleh melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi perlu dipahami dan dicatat secara teliti, sistematis, dan rinci. Tahapan reduksi data untuk memudahkan analisis data, maka diperlukan adanya pengelompokkan data yang sesuai dengan fokus pertanyaan yang diajukan maupun aspek-aspek penunjang penelitian dan mempermudah menentukan unit-unit analisis data. Hasil reduksi ini menjadi dasar atau fondasi dalam mengumpulkan data selanjutnya menjadi landasan dalam pengumpulan data ketika terjun langsung di lapangan. Reduksi



data juga memudahkan peneliti dalam memfilter informasi atau data yang terkumpul dan sebagai antisipasi jika dirasa data penelitian dirasa belum maksimal.

## 2) Penyajian Data

Penyajian data atau display merupakan langkah kedua dalam menganalisis data penelitian kualitatif. Tahapan ini peneliti menyajikan data berupa uraian singkat, bagan, identifikasi, hubungan antara kategori dan lain sebagainya. Pada tahap ini juga sebagai kumpulan informasi atau data yang secara sistematis dijabarkan dan memudahkan peneliti untuk menganalisis data serta menarik titik simpul untuk penelitian selanjutnya.

## 3) Simpulan

*Verifications* menjadi langkah ketiga dalam proses analisis data yang diperoleh selama penelitian. Tahap ini merupakan tahapan penentu yang dapat menjawab fokus pertanyaan yang diteliti, namun tidak semua data yang diperoleh tepat dan sesuai dengan yang diharapkan, karena fokus pertanyaan dan simpulan bersifat sementara dan tentatif dapat berubah. Hal tersebut terjadi karena jika hasil dari penelitian ini peneliti tidak berhasil dalam mengumpulkan data yang akurat dan tidak lengkap sesuai dengan yang diinginkan peneliti pada saat penelitian di lapangan, maka *verifications* dapat diubah. Sebaliknya apabila peneliti menemukan data yang sesuai dan akurat dengan kebutuhan penelitian saat peneliti kembali ke lapangan, maka *verifications* tidak perlu dirubah dan kesimpulan yang dipaparkan dapat dikatakan sebagai kesimpulan yang memiliki kredibilitas.