



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian “Strategi Media Sosial Marketing DAMN! I Love Indonesia dalam Meningkatkan *Digital Customer Engagement*” merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan paradigma post-positivis. Menurut Philips dan Burbules (2000) berasumsi dasar menjadi inti dalam paradigma penelitian post-positivis antara lain (Cresewell, 2010, h. 10)

1. Penelitian bersifat terkaan (tidak berlandaskan apa pun) bahwa tidak pernah mendapat kebenaran yang absolut. Maka dari itu bukti yang dibangun dalam penelitian sering kali lemah dan tidak sempurna.
2. Penelitian merupakan proses untuk membuat klaim-klaim, yang kemudian menyaring sebagian klaim menjadi klaim lain yang kebenarannya lebih kuat.
3. Pengetahuan dibentuk oleh data, bukti, dan pertimbangan pertimbangan yang logis. Dalam praktiknya, peneliti akan mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen-instrumen pengukuran tertentu yang diisi partisipan atau dengan melakukannya observasi mendalam.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan argumen-argumen yang relevan dan benar, argumen yang dapat mendeskripsikan yang sebenarnya dalam suatu persoalan.

5. Aspek terpenting dalam penelitian harus bersikap objektif, para peneliti harus menguji dengan metode-metode dan kesimpulan-kesimpulan yang sekiranya mengandung bias.

3.2 Sifat dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif, artinya penelitian ini peneliti berusaha untuk menyelidiki sebuah isu yang berhubungan dengan membatasi hubungan individu-individu tertentu. Untuk meneliti suatu isu seperti ini, cerita-cerita dikumpulkan dari individu-individu dengan menggunakan pendekatan naratif. Lalu individu-individu akan diwawancarai untuk mengetahui bagaimana mereka secara pribadi (Creswell, 2010, h. 28)

Sifat penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian bertujuan untuk memaparkan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai realitas yang sedang atau sudah terjadi tanpa ada perlakuan terhadap subjek penelitian (Kriyantono, 2012, h.69). Dengan demikian, melalui penelitian kualitatif deskriptif peneliti ingin menyajikan dan mendeskripsikan Strategi Media Sosial Marketing DAMN! I Love Indonesia dalam Meningkatkan *Digital Customer Engagement*.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu studi kasus, studi kasus dimulai dengan mengidentifikasi suatu kasus secara spesifik secara mendalam. Kuncinya untuk mendefinisikan suatu kasus yang dapat dibatasi atau dideskripsikan dalam parameter tertentu. Penelitian studi kasus bertujuan untuk mengilustrasikan suatu

kasus yang unik, kasus yang memiliki kepentingan yang tidak biasa dan perlu dideskripsikan secara terperinci (Creswell, 2015, h. 137)

Studi kasus mempelajari suatu peristiwa, program, aktivitas atau lebih dari satu individu. Dalam metode ini menggunakan beragam sumber seperti wawancara, pengamatan dan dokumen. Ciri khas dari studi kasus kualitatif adalah studi kasus memperlihatkan pemahaman mendalam terhadap suatu kasus. Dalam rangka menyempurnakan penelitian peneliti bersandar pada sumber data saja biasanya tidak hanya cukup untuk mengembangkan pemahaman mendalam. Agar studi kasus menghasilkan temuan yang lengkap, maka perlu melibatkan deskripsi tentang kasus tersebut yang telah diungkap oleh peneliti pada saat mempelajari kasus tersebut (Creswell, 2015, h. 137-138)

Metode penelitian melalui studi kasus banyak menggunakan berbagai sumber data yang dapat diteliti, menjelaskan secara langsung dari berbagai aspek individu, kelompok, program dan organisasi yang mengalami peristiwa tertentu. Sumber data berasal dari pengumpulan data, fakta, dan informasi melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dokumentasi, survei, bentuk rekaman dan bukti-bukti nyata lainnya. Partikularistik penelitian studi kasus terfokus pada situasi, peristiwa, program khusus, atau fenomena-fenomena dari kejadian tertentu (Ruslan, 2014, h. 230).

3.4 Key Informan dan Informan

Dalam penelitian ini peneliti memilih orang-orang yang dianggap memiliki pemahaman mendalam dan baik mengenai data, informasi ataupun fakta yang terjadi dalam objek penelitian. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini

peneliti menggunakan wawancara mendalam, observasi, dokumentasi rekaman dan bukti fisik (Kriyantono, 2012, h.65). Digunakan dua informan, satu informan internal dan satu informan ahli dalam penelitian ini:

1. Angel Aprilia Susanto Marketing Online Supervisor di DAMN! I Love Indonesia, merupakan alumni dari Universitas Multimedia Nusantara dan berpengalaman dalam bidang marketing yang sebelumnya bekerja sebagai marketing executive DM ID Group dan kini menjabat sebagai marketing online executive di DAMN! I Love Indonesia.

Gambar 3.1 Narasumber Angel Aprillia



Sumber: LinkedIn, 2019

2. Rahmannul Alianta (Ahli media sosial marketing) beliau sudah bekerja di bidang media sosial selama lebih dari 6 tahun. Sebelumnya beliau bekerja sebagai media sosial officer di Kompas Gramedia Group Magazine lalu

beliau bekerja sebagai head of media sosial di Grid Story Factory salah
agensi satu media sosial terkemuka di Indonesia di bawah naungan Kompas.

Gambar 3.2 Narasumber Rahmannul



Sumber: Linkeind, 2019

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengujian hipotesis berdasarkan suatu model, yaitu perlu diselenggarakan pengumpulan data, data tersebut berbentuk (jenis) kualitatif. Berkaitan dengan ukuran tidak terwujud yang berhubungan langsung dengan peristiwa nyata yang berada di lapangan. Data menurut Ruslan (2014, h. 213) dibedakan menjadi dua, yaitu data internal dan data eksternal. Data internal yaitu data yang dikumpulkan oleh lembaga mengenai kegiatan internal dan hasilnya dipergunakan oleh yang bersangkutan. Setelah kemudian hasilnya dihimpun dan diolah, maka hasilnya dipergunakan sebagai acuan dan pedoman landasan kerja yang akan datang, sifatnya lebih kepada kepentingan perusahaan bersangkutan untuk kemajuan perusahaan. Data eksternal, data yang diperoleh dari sumber luar untuk mengetahui bagaimana keberadaan dan peranan organisasi oleh pihak lain yang berada di luar organisasi:

1. Data Primer (Primary data), adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian, kegiatan dan hasil suatu pengujian tertentu. Ada dua metode yang dipergunakan untuk pengumpulan data primer, yaitu melalui survey dan observasi. (Ruslan, 2014, h. 138) Data primer yang dipilih untuk penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi.

a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*) Wawancara mendalam adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju atau 22 pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (*interview*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu.

b. Observasi adalah cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan di lapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti.

2. Data Sekunder Data Sekunder (Secondary data), adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu.

Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan. Data ini mempunyai sifat sebagai pelengkap data primer. (Ruslan, 2014, h. 138)

- a. Studi pustaka Studi pustaka dilakukan untuk membantu peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan melalui referensi buku, yang sesuai dengan pembahasan. Guna untuk mendapatkan pengertian dari permasalahan yang terdapat di dalam penelitian.
- b. Data perusahaan Data yang diperoleh dari suatu instansi perusahaan mengenai latar belakang, sejarah, badan organisasi serta visi dan misi perusahaan mengenai kegiatan yang sedang dijalankan.
- c. Pemberitaan media diperoleh berdasarkan berita-berita yang dimunculkan oleh media, baik dalam bentuk media cetak ataupun media online. Yang nantinya berita tersebut dapat digunakan untuk memperdalam hasil penelitian.
- d. Website Sarana media *online* yang dapat digunakan oleh masyarakat luas untuk mendapatkan informasi lebih lanjut, sesuai dengan kebutuhan mereka yang langsung dapat di akses melalui website. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh melalui buku, dokumen, website serta pembahasan tertulis yang didapat melalui media online yang berhubungan dengan topik penelitian.

3.6 Keabsahan data

Untuk memperoleh hasil data yang benar dan dapat dipercaya, maka diperlukan pengujian terhadap keabsahan data yang diperoleh pada proses

penelitian. Teknik yang digunakan penulis untuk menguji keabsahan data dari penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik triangulasi. Denzin (1989) dalam buku Daymon dan Holloway menyatakan bahwa triangulasi merupakan teknik yang mengkombinasikan beberapa sudut pandang yang digunakan untuk menguatkan data, strategi ini diklaim memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang suatu penelitian (Ruslan, 2014, h. 135). Menurut pengertian di atas bahwa triangulasi merupakan metode atau teknik pengumpulan data yang mengkombinasikan berbagai macam sudut pandang mengenai penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber triangulasi sumber ini membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Triangulasi sumber menggunakan metode wawancara dan observasi, selain itu menggunakan studi pustaka, data perusahaan dan *website*. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode berbasis sumber yang dikumpulkan terkait dengan subjek dan fokus penelitian. Dalam hal ini penulis melakukan penggabungan dan perbandingan dari hasil wawancara dan studi pustaka dengan pihak media sosial DAMN I Love Indonesia (Ruslan, 2014, h. 234-235)

3.7 Teknik Analisis data

Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang memiliki tanggapan dan jawaban yang kritis terhadap masalah yang dihadapi dalam melakukan penelitian kualitatif. Penelitian ini juga berhubungan dengan

objek penelitian yang berupa manusia dan segala yang terkait dengan aturan-aturan yang ada. Menurut Suwandi & Basrowi deskriptif kualitatif adalah data yang dikumpulkan dalam bentuk berupa kata-kata, gambar, dan bukan dalam bentuk angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Suwandi & Baswori, 2008, p. 28).

