



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 JENIS DAN SIFAT PENELITIAN

Lincoln & Guba (dalam Creswell, 2009, h. 6) mengungkapkan paradigma adalah suatu rangkaian dasar kepercayaan yang mengarahkan perilaku. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivisme. Paradigma post-positivisme mencoba menjelaskan, memprediksi dan mengendalikan fenomena atau permasalahan yang dipaparkan di lapangan (Denzin & Lincoln, 2005, h. 136).

Creswell (2009, h. 7) menegaskan bahwa paradigma post-positivisme melihat masalah dalam studi kasus sebagai refleksi dari sebuah kebutuhan untuk diteliti dan yang membawa dampak pada hasil akhirnya. Pengetahuan yang berkembang melalui lensa paradigma post-positivisme didasarkan pada pengamatan yang cermat terhadap sebuah kejadian menarik dan pengukuran realitas obyektif yang sedang terjadi. Pada dasarnya, paradigma ini berguna untuk menggambarkan kenyataan yang terjadi di lapangan dengan cara melakukan wawancara mendalam dengan subjek penelitian.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Denzin dan Lincoln (2005, h. 3) menyatakan bahwa penelitian kualitatif melibatkan penafsiran, pendekatan

naturalistik terhadap fenomena yang ada di dunia. Riset kualitatif mengandalkan rumus pertanyaan 5W+1H (*Who, What, When, Where, Why*, dan *How*).

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang berarti dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2007, h. 68). Creswell (2007, h. 245) mengungkapkan, peneliti menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena atau kasus berdasarkan dari pencarian dan pengumpulan fakta-fakta.

### **3.2 METODE PENELITIAN**

Metode dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Menurut Creswell (2007, h. 73) studi kasus digunakan untuk melihat permasalahan atau fenomena melalui satu atau beberapa kasus yang dibatasi. Studi kasus juga merupakan salah satu metode penelitian yang tepat untuk menjawab pertanyaan *how* atau *why*, dimana penelitian yang dilakukan hanya memiliki sedikit peluang dalam mengontrol kejadian yang akan diteliti, dan fokus penelitian adalah peristiwa menarik yang bersifat kontemporer, yakni yang terjadi di masa kini dalam kehidupan nyata (Yin, 2013, h. 1).

Dalam penelitian studi kasus, peneliti berupaya untuk menelaah sebanyak mungkin data dari objek penelitian. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini ialah

melalui wawancara, pengamatan, studi dokumen, survei, dan data apapun yang bisa mendukung. Penelitian studi kasus memiliki tujuan untuk memberikan sebuah pandangan yang lengkap dan mendalam terhadap suatu objek yang diteliti dan mengarah kepada pengembangan kerangka kerja diskusi. Oleh karena itu, penggunaan metode studi kasus dinilai akan membantu penelitian deskriptif dalam mengungkap fenomena secara tepat.

### **3.3 KEY INFORMAN DAN INFORMAN**

Dalam penelitian ini, peneliti berupaya untuk mencari dan mengumpulkan informasi secara komprehensif melalui narasumber-narasumber yang kredibel sebagai informan dalam penelitian ini. Menurut Yin (2013, h. 109) informan berperan penting, tidak hanya memberikan keterangan kepada peneliti tetapi dapat juga memberikan saran tentang sumber-sumber bukti lain yang mendukung serta menciptakan akses terhadap sumber yang bersangkutan.

Informan dipilih berdasarkan keterkaitan narasumber dengan kegiatan perencanaan dan pelaksanaan strategi konten media sosial Lazada Indonesia. Berikut adalah narasumber yang menjadi informan dalam penelitian ini:

1. Wisnu Setioko selaku Head of Social Media Division Lazada Indonesia.

Alasan peneliti memilih narasumber karena posisi dan pekerjaan yang narasumber lakukan sangat erat dengan objek penelitian, sehingga narasumber dapat memberikan informasi dan penjelasan yang

komprehensif mengenai strategi, pembagian tim, dan proses kerja dalam kegiatan aktivasi media sosial Lazada Indonesia.

2. Sania Makki selaku narasumber ahli dari Makki Makki Branding Consultant. Alasan peneliti memilih narasumber karena narasumber merupakan pakar dan praktisi yang memiliki pengetahuan yang luas dan kompetensi dalam bidang *promotion* dan industri *e-commerce* di Indonesia.

### **3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Creswell (2009, h. 178) mengungkapkan bahwa langkah-langkah dalam mengumpulkan data meliputi pengaturan batasan-batasan selama melakukan penelitian, mengumpulkan informasi melalui pengamatan terstruktur, melakukan wawancara dengan informan, menelaah dokumen-dokumen yang diperlukan dan materi visual, serta membangun protokol untuk merekam informasi.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

Bungin (2007, h. 111) menjelaskan bahwa wawancara mendalam merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.

Dalam penelitian ini, wawancara merupakan metode yang sangat penting karena diperlukan untuk memperoleh data primer. Data primer merupakan data tangan pertama yang diperoleh peneliti langsung dari responden.

Wawancara yang peneliti lakukan bersifat semistruktur, yakni peneliti dapat menggunakan daftar pertanyaan terkait permasalahan penelitian tetapi peneliti juga bisa menanyakan pertanyaan-pertanyaan lain di luar daftar yang telah dibuat (Kriyantono, 2010, h. 102). Pertanyaan yang dibuat dalam penelitian ini ialah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan strategi konten media sosial Lazada Indonesia dalam membangun *customer engagement*.

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah salah satu cara untuk mencari data dengan menelusuri sumber-sumber informasi tertulis seperti dokumen-dokumen, buku, dan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Data yang diperoleh melalui studi pustaka merupakan data sekunder atau tambahan yang akan digunakan untuk melengkapi dan mendukung penelitian yang dilakukan.

### 3.5 KEABSAHAN DATA

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data dapat diuji melalui uji validitas dan reabilitas. Yin (2013, h. 78) mengungkapkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui data yang dikumpulkan sudah diinterpretasikan dengan benar sehingga hasil serta kesimpulan bisa mencerminkan atau mewakili isu yang diteliti, sedangkan uji reabilitas digunakan untuk mengetahui data yang diperoleh stabil dan konsisten atau tidak. Kemudian untuk melakukan pengujian tersebut, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data.

Triangulasi menurut Denzin & Lincoln (2005, h. 454) ialah suatu proses penggunaan beberapa data untuk memperjelas makna, memverifikasi pengulangan dari sebuah pengamatan atau penafsiran. Bungin (2007, h. 264) menjelaskan teknik triangulasi sumber data dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali suatu informasi yang diperoleh melalui sumber atau cara yang berbeda.

Bungin (2007, h. 265) menjelaskan bahwa ada beberapa cara yang dapat digunakan dalam melakukan triangulasi sumber data, yakni sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi

5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan triangulasi dengan menggunakan data dari wawancara mendalam dengan berbagai narasumber dan membandingkannya dengan analisis dokumen dan keterangan ahli.

### **3.6 TEKNIK ANALISIS DATA**

Moleong (dalam Ardianto, 2010, h. 215) menjelaskan bahwa teknik analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data Miles dan Huberman (2009, h. 592), yang terdiri dari tiga tahapan berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksi dan pentransformasi data kasar dari lapangan.

## 2. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan tujuan untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Pada proses ini, peneliti mengelompokkan data berdasarkan kategori, dan menyajikan data dengan sistematis.

## 3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi terhadap kesimpulan-kesimpulan selama penelitian dilakukan. Pada tahap ini, peneliti menyusun rumusan proposisi, mengangkatnya sebagai temuan penelitian yang akan dilanjutkan dengan mengkaji data secara berulang, mengelompokkan data yang telah tersusun dan proposisi yang sudah dirumuskan.