



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

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Emzir (2012:2), penelitian kualitatif di definisikan sebagai pendekatan yang *a priori* yang didasarkan asumsi filosofis yaitu pada penelitian kualitatif dan sumber-sumber informasi jamak dan pendekatan naratif yang tersedia bagi peneliti..

Menurut Creswell dalam Emzir (2012:2), mendefinisikan kualitatif yang kurang bertumpu pada sumber-sumber informasi, tetapi membawa ide-ide yang sama. Creswell menekankan suatu gambaran yang “kompleks dan holistik”, suatu rujukan pada naratif yang kompleks yang mengajak pembaca ke dalam dimensi jamak dari sebuah masalah atau isu dan menyajikannya dalam semua kompleksitasnya.

Penelitian ini berjudul strategi media sosial pada *fanpage* Facebook UseeTV PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom Solutions) dalam menambah jumlah *fans (likes)*, menggunakan pendekatan kualitatif, karena tujuan dari penelitian ini adalah peneliti dapat memahami bagaimana strategi media sosial.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Emzir (2012:2), terdapat lima ciri utama penelitian kualitatif, yaitu:

- 1. Naturalistik.** Penelitian kualitatif memiliki latar aktual sebagai sumber langsung data dan penelitian merupakan instrumen kunci. Kata Naturalistik berasal dari pendekatan ekologis dalam biologi.
- 2. Deskriptif.** Penelitian kualitatif adalah deskriptif, dimana data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Hasil dari penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentasi. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, *videotape*, dokumen pribadi, memo, dan rekaman-rekaman resmi lainnya.
- 3. Berurusan dengan proses.** Peneliti kualitatif lebih berkonsentrasi pada proses daripada dengan hasil atau produk. Peneliti akan mencari tahu, bagaimana seseorang melakukan negosiasi, bagaimana istilah-istilah atau label-label tertentu bisa muncul untuk di aplikasikan, dan sejarah alami dari aktivitas atau peristiwa yang diteliti.
- 4. Induktif.** Penelitian kualitatif cenderung menganalisis data mereka secara induktif. Peneliti tidak melakukan pencarian diluar data atau bukti untuk menolak atau menerima hipotesis yang peneliti ajukan sebelum pelaksanaan penelitian.

5. Makna. Makna adalah kepedulian yang esensial pada pendekatan kualitatif. Peneliti yang menggunakan pendekatan ini tertarik pada bagaimana orang membuat pengertian tentang kehidupan mereka. Dengan kata lain, peneliti kualitatif peduli dengan apa yang disebut *perspektif partisipan*.

Sifat penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Dimana peneliti berusaha untuk menggambarkan atau menjelaskan serinci mungkin mengenai suatu peristiwa, tetapi tidak menjelaskan hubungan dan juga tidak menguji hipotesis atau prediksi. Menurut Ardianto (2011:60) ciri lain penelitian deskriptif adalah menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*), yakni peneliti terjun langsung ke lapangan bertindak sebagai pengamat, peneliti tidak berusaha untuk memanipulasi *variable*.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah studi kasus. Menurut Emzir (2012:20), studi kasus adalah suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi. Dalam studi kasus, peneliti dapat menggunakan berbagai teknik termasuk wawancara, observasi, dan kadang-kadang pemeriksaan dokumen dan artefak dalam pengumpulan data.

Selain itu, Yin (2005:1), menuliskan bahwa secara umum, studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian

berkenaan dengan *how* atau *why*, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata.

3.3 ***Key Informan dan Informan***

Pada beberapa situasi, seorang peneliti dapat meminta responden-responden untuk mengetengahkan pendapatnya sendiri terhadap peristiwa tertentu dan bisa menggunakan proposisi responden sebagai dasar penelitian selanjutnya.

Semakin besar bantuan responden tersebut, maka makin besar peranannya sebagai “informan”. Menurut Yin (2005:109), informan-informan kunci seringkali sangat penting bagi keberhasilan studi kasus. Informan bukan hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber-sumber bukti lain yang mendukung – serta menciptakan akses terhadap sumber yang bersangkutan. Seorang peneliti juga tidak hanya harus mengandalkan sumber dari informan tetapi juga mencari sumber-sumber bukti lain untuk mendukung keterangan informan-informan tersebut dan menelusuri bukti yang bertentangan dengan hati-hati.

Oleh karena itu semua jawaban yang diperoleh peneliti akan menjadi bagian penting dalam memaparkan hasil di lapangan. Informan penelitian ini terdiri dari *key informant* dan informan.

3.3.1 Key Informan

Narasumber pada penelitian ini yaitu :

- *Creative Social Media Manager* UseeTV , **Aris Bachtiar**

Aris Bachtiar merupakan *manager* sekaligus orang yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan bagaimana dan mengapa strategi media sosial akan diambil.

- *Creative Social Media Officer* UseeTV, **Losye Ratih Farastuti**

Sebagai Tim Creative Social Media, Losye Ratih Farastuti merupakan orang yang menjadi Koordinator, melakukan monitoring dan juga orang yang ikut bertanggung jawab dalam media sosial UseeTV, sekaligus orang yang memberikan data-data terkait kegiatan media sosial facebook.

3.3.2 Informan

Narasumber yang peneliti pilih dalam penelitian ini, yakni :

- *Social Media Agency* PT Dinamika Publik Indonesia (DPI), **Ishak Tanoto**

Tim *Creative Social Media* UseeTV.com dibantu oleh Ishak Tanoto sebagai *Strategic Consultant Agency* dari PT Dinamika Publik Indonesia (DPI) yang bertugas dalam menjalankan segala aktivitas media sosial seperti *fanpage* facebook, twitter dan instagram untuk di kelola secara intensif setiap harinya.

- *Social Media Specialist*, **Stefanie Kurniadi**.

Peneliti juga ingin mencari tahu keefektifan kegiatan media sosial tersebut dengan mencari pendapat ahli dalam bidang media sosial untuk membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data yaitu Stefanie Kurniadi yaitu salah satu *Social Media Specialist* serta salah satu penulis buku dari *Social Media Nation*

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum mencakup wawancara/*in-depth interview*, studi pustaka dan observasi. Peneliti biasanya menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk validitas temuan. Menurut Gay & Airasian dalam Emzir (2012:37) semua jenis data ini memiliki satu aspek kunci secara umum: analisisnya terutama bergantung pada keterampilan integratif dan interpretatif dari peneliti. Interpretasi diperlukan karena data yang dikumpulkan jarang berbentuk angka dan arena data kaya rincian dan panjang.

Menurut Emzir (2012:17) sumber-sumber data yang berbeda-beda ini kemudian dibandingkan dengan teknik lain dalam suatu proses yang disebut triangulasi. Data yang didapat untuk penelitian ini dikumpulkan dengan cara :

3.4.1 Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Menurut Bungin (2012:110) wawancara mendalam secara umum adalah 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 (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Dalam bentuknya yang paling sederhana wawancara terdiri atas sejumlah pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti dan diajukan kepada seseorang mengenai topik penelitian secara tatap muka, dan peneliti merekam jawaban-jawaban sendiri. Menurut Hasan dalam Emzir (2012:50) wawancara dapat didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinannya. Wawancara memungkinkan peneliti mengamati perilaku individu dan kelompok dan mengetahui pendapat dan keyakinan informan dan terhadap apa yang berubah dengan perubahan pribadi serta kondisi informan. Wawancara dengan demikian dapat membantu menetapkan keabsahan data yang telah diperoleh peneliti dari sumber-sumber lain atau melalui instrumen lain atau untuk mengungkapkan berbagai pertentangan yang muncul diantara sumber-sumber tersebut.

Menurut Bungin (2012:111) pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus bertindak sebagai “pemimpin” dalam proses wawancara tersebut. Pewawancara juga berhak menentukan materi apa yang akan diwawancarai serta kapan dimulai dan diakhiri. Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang

yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu obyek penelitian.

Sebagai pewawancara interaksi sosial antara dengan informan dan lingkungan sosial lainnya harus dijaga agar wawancara dapat berjalan dengan sukses. Maka, segala upaya yang dilakukan selalu tertumpu pada tujuannya melaksanakan tugas, yaitu melakukan wawancara dan sejauh itu pula hendaknya peneliti tidak melibatkan diri pada hubungan-hubungan yang bersifat emosional dan pribadi dengan informan, kecuali kondisi emosional itu diperlukan untuk memahami kondisi-kondisi spesifik dari informasi yang perlu diketahui dan dipahami.

3.4.2 Studi Pustaka

Menurut Sukmadinata (2011: 221) studi pustaka atau yang biasa disebut dengan nama studi dokumentasi atau studi dokumenter merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Pemilihan dokumen-dokumen yang ada disesuaikan dengan tujuan dan fokus masalah.

Menurut Yin (2005: 104) ada pertimbangan jenis dokumen-dokumen diantaranya:

- a) Surat, memorandum, dan pengumuman resmi;
- b) Agenda, kesimpulan-kesimpulan pertemuan, dan laporan-laporan peristiwa tertulis lainnya;

- c) Dokumen-dokumen administratif – proposal, laporan kemajuan, dokumen-dokumen intern lainnya;
- d) Penelitian-penelitian atau evaluasi-evaluasi resmi pada “situs” yang sama; dan
- e) Kliping-kliping baru dan artikel-artikel lain yang muncul di media massa

Kemudian Yin (2005: 104) menambahkan penggunaan dokumen dalam studi kasus yang paling penting adalah mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lain. Pertama, dokumen membantu pemverifikasian ejaan dan judul atau nama yang benar dari organisasi yang telah disinggung dalam wawancara. Kedua, dokumen dapat menambah rincian spesifik lainnya guna mendukung informasi dari sumber-sumber lainnya. Ketiga, inferensi dapat dibuat dari dokumen-dokumen misalnya dengan mengobservasi dari dokumen tertentu dan mulai mengajukan pertanyaan baru tentang komunikasi.

3.4.3 Observasi

Selain *indepth interview*, penelitian ini menggunakan metode pengumpulan pengamatan (observasi) terhadap subyek penelitian sebagai penunjang data. Menurut Bungin (2012:118) observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Penekanan pada penggunaan observasi dalam penelitian adalah untuk menjaring informasi-informasi empiris yang detail dan actual dari unit analisis penelitian.

Menurut Emzir (2012:48) kelebihan dalam penggunaan observasi karena observasi merupakan cara langsung paling baik untuk meneliti berbagai macam fenomena/gejala, karena terdapat berbagai perilaku manusia yang tidak mungkin dipelajari kecuali dengan observasi, dalam penggunaannya observasi tidak memerlukan usaha yang besar dari pihak pelaku observasi bila dibandingkan dengan teknik lain, dan observasi memungkinkan peneliti mengumpulkan hakikat perilaku pada saat yang sama dengan waktu yang diperoleh.

3.5 Keabsahan Data

Menurut Miles & Huberman dan Hammersley dalam Tohirin (2012:75), kebenaran data dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai sejauh mana suatu situasi subjek penelitian ditentukan untuk mewakili fenomena yang diteliti. Menurut Tohirin (2012: 72), terdapat beberapa teknik pemeriksaan kebenaran data salah satunya adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Denzin dalam Tohirin (2012:73) terdapat empat macam triangulasi dalam penelitian kualitatif, yakni:

- a. Penggunaan sumber. Caranya antara lain: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif

seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan rendah, menengah dan tinggi, orang berada dan orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

b. Triangulasi dengan metode. Caranya adalah: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data; (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

c. Triangulasi dengan peneliti. Caranya adalah dengan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

d. Triangulasi dengan teori. Makna lainnya adalah penjelasan perbandingan (*rival explanation*). Peneliti dapat me *recheck* atau mengecek kembali atau mengecek ulang temuannya dengan jalan membandingkannya dengan sumber, metode dan teori. Cara yang bisa ditempuh adalah (1) mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan; (2) mengeceknya dengan berbagai sumber data; (3) memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Terkait dengan keabsahan data yang dipaparkan diatas, peneliti menggunakan triangulasi sumber yakni membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil pengamatan langsung yang telah dilakukan kemudian peneliti juga menggunakan triangulasi dengan peneliti yakni dengan memanfaatkan

pengamat lainnya guna membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data. Peneliti melakukan keabsahan melalui sesi wawancara dengan seorang ahli di bidang media sosial. Dengan diperolehnya data-data dari informan ini, diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih mendalam terkait topik yang diangkat, karena data-data yang didapatkan adalah penjelasan yang dilihat dan dinilai dari kacamata seorang ahli media sosial.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan peneliti menyajikan apa yang sudah peneliti temukan kepada orang lain.

Data dalam penelitian kualitatif dianalisis melalui membaca dan *me-review* data (catatan observasi, transkrip wawancara) untuk mendeteksi tema-tema dan pola-pola yang muncul. (Emzir, 2012: 17). Dalam menganalisis data yang diperoleh, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman, Miles dan Huberman dalam Emzir (2012:129-135) mengemukakan ada tiga tahap dalam proses analisis data kualitatif, yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Reduksi data terjadi secara berkelanjutan melalui kehidupan suatu proyek yang di orientasikan secara kualitatif. Faktanya, bahkan sebelum data secara aktual dikumpulkan, reduksi data antisipasi dilakukan sebagaimana diputuskan oleh peneliti.

Sebagaimana pengumpulan data berproses, terdapat beberapa langkah selanjutnya dari reduksi data, yaitu membuat rangkuman, pengkodean, membuat tema-tema, membuat gugus-gugus, membuat pemisahan-pemisahan, ataupun menulis memo-memo. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

Pada tahap ini, peneliti akan memilih data yang diperlukan dan menyingkirkan data yang tidak diperlukan dari hasil pengumpulan data, yaitu wawancara dan studi kepustakaan. Kemudian data tersebut akan dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu agar hasil penelitian tersusun secara sistematis.

2. Model Data (*Data Display*)

Langkah utama kedua dari kegiatan analisis data adalah model data (*data display*). Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif adalah teks naratif. Pada bab selanjutnya, peneliti akan memaparkan hasil pengumpulan data yang

sebelumnya telah direduksi dalam bentuk teks naratif dan juga penggunaan kalimat langsung sebagai jawaban atas pertanyaan wawancara yang diajukan.

3. Penarikan/Verifikasi kesimpulan

Setelah melakukan reduksi data dan model data, peneliti akan melakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan dengan cara membandingkan antara dasar teori dengan data yang berhasil diperoleh. Data yang diperoleh merupakan realitas atau praktik sesungguhnya yang dilakukan oleh perusahaan objek penelitian. Dari hasil perbandingan tersebut akan diperoleh temuan-temuan yang nantinya akan memberikan pemahaman yang baru mengenai permasalahan penelitian.

3.7 Fokus Penelitian

Fokus penelitian diperlukan agar penelitian lebih terarah dan fokus, maka pada penelitian ini, penelitian memfokuskan pada strategi media sosial pada *fanpage* Facebook UseeTV PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom Solutions) dalam menambah jumlah *fans (likes)*.

Secara spesifik masalah-masalah dalam penelitian ini difokuskan pada: Penyusunan strategi media sosial berdasarkan model analisis khusus media sosial yang merupakan model analisis dari Brogan (2010), analisis ini terbagi kedalam dua tahapan yaitu *Planning* dan *Aligning Goals and Measurement*.