



### **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. Pendekatan & Sifat Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti akan mencoba untuk menggambarkan suatu gejala atau keadaan. Menurut Creswell (2014, h. 43) penelitian kualitatif merupakan aktifitas yang menggunakan observasi dalam penelitiannya. Penelitian kualitatif berisikan praktik interpretatif material yang mentransparansikan dunia organisasi. Moleong (2001, h. 3) Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Straus dan Corbin (2003, dikutip dalam Afrizal, 2014, h. 13) menjelaskan bahwa pendefinisian metode penelitian kualitatif perlu mencakup analisis data, karena ada kalanya penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam yang merupakan teknik pengumpulan data kualitatif. Menurut Creswell (2009, h. 73) penelitian kualitatif menggunakan data yang berupa teks ataupun gambar, serta memiliki langkah-langkah yang unik dalam menganalisis data, dan menggunakan strategi yang beragam.

Sifat penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena/peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya (Dantes, 2012, h. 51). Penelitian deskriptif dapat diklasifikasikan dalam beberapa jenis, yaitu: (a) studi kasus, (b) survei, (c) studi pengembangan, (d) studi tindak lanjut, (e) analisis

dokumenter, (f) analisis kecenderungan, dan (g) studi korelasi. Beberapa jenis di atas, diklasifikasikan sebagai penelitian (metode-metode) deskriptif (Dantes, 2012, h. 51). Peneliti menggunakan beberapa jenis dan sifat penelitian seperti ini agar mendapatkan pemahaman yang mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisa bagaimana strategi Puyo Desserts khususnya dalam membangun *Brand Engagement* dengan menggunakan isu sosial. Sehingga penelitian kualitatif lah yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian ini.

### **3.2. Metode Penelitian**

Metode merupakan suatu kegiatan ilmiah yang terkait dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek maupun objek penelitian, hal ini dilakukan agar peneliti dapat menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maupun keabsahannya (Ruslan, 2013, h. 24).

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus untuk meneliti subjek data penelitian. Menurut Dantes (2012, h. 51) “Studi kasus pada umumnya merupakan suatu penelitian intensif mengenai seseorang (bisa merujuk langsung pada orang, tempat, maupun peristiwa). Peneliti studi kasus berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai subjek yang diteliti dan bertujuan untuk memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti (Mulyana, 2013, h. 201).

Keuntungan dalam penggunaan studi kasus in adalah peneliti dapat mempelajari subjeknya dengan mendalam hingga ia dapat memperoleh informasi menyeluruh dan lengkap mengenai subjek tersebut dalam totalitasnya dengan

lingkungan. Peneliti dapat menyusuri tidak hanya kelakuan dan tindakan subjek pada waktu sekarang saja , tetapi masa lampau, lingkungannya, emosinya dan pikirannya. Peneliti berusaha untuk menentukan mengapa subjeknya bertindak demikian, jadi tidak hanya perilakunya saja. Studi kasus seringkali memberi kesempatan kepada peneliti untuk memahami secara mendalam aspek-aspek dasar dari perilaku manusia (Dantes, 2012, h. 201).

Pada penelitian ini yang menjadi studi ialah akun Instagram Puyo Desserts yang merupakan akun resmi dari Puyo Desserts, akun tersebut digunakan Puyo Desserts untuk melakukan aktifitas komunikasi dengan konsumennya.

### **3.3. Paradigma Penelitian**

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post positivistik. Creswell (2014, h. 7) menjelaskan bahwa Pengetahuan yang berkembang melalui lensa postpositivis didasarkan pada pengamatan dan pengukuran yang cermat terhadap realitas obyektif yang ada "di luar" di dunia. Dengan demikian, paradigma tersebut mengembangkan pengukuran observasi dan membantu peneliti dalam mempelajari perilaku individu.

Paradigma post positivis menekankan pada proses observasi, pengujian empiris dan verifikasi teori (Creswell, 2014, h. 8). Di dunia ini terdapat hukum atau teori yang mengatur, dan ini perlu diuji atau diverifikasi maupun disempurnakan sehingga kita bisa memahami dunia. Dengan demikian, dalam metode ilmiah, pendekatan yang diterima untuk penelitian postpositivist, seorang periset mulai dengan sebuah teori, mengumpulkan data yang mendukung atau menolak teori

tersebut, dan kemudian melakukan revisi yang diperlukan dan melakukan tes tambahan.

Dengan demikian peneliti memutuskan untuk menggunakan paradigma post positivisme karena Peneliti ingin membangun pemahaman mengenai implementasi strategi Puyo Desserts khususnya dalam membangun *Brand Engagement* dengan menggunakan isu sosial. Paradigma post positivisme dikatakan lebih memercayai proses verifikasi teori terhadap suatu temuan hasil dengan berbagai metode. Oleh karena itu peneliti memilih paradigma ini.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Afrizal (2014, h. 20) metode penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan kata-kata dan perbuatan manusia sebanyak-banyaknya, terdapat empat teknik dalam pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, pengumpulan dokumen (studi pustaka), Observasi terlibat, dan *FGD*. Berdasarkan empat instrumen di atas, maka peneliti membagi teknik pengumpulan data menjadi dua, yaitu terdiri dari:

1. Data Primer

- a) Wawancara Mendalam

Menurut Creswell (2010, h. 267), dalam wawancara kualitatif peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* dengan partisipan, mewawancarai mereka melalui telepon atau terlibat dalam *FGD* yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan berkelompok. Seorang peneliti tidak melakukan

wawancara berdasarkan sejumlah pertanyaan yang telah disusun dengan mendetail beserta alternatif jawaban yang telah dibuat sebelum melakukan wawancara, melainkan berdasarkan pertanyaan umum yang kemudian di detailkan dan dikembangkan (Afrizal, 2014, h. 21).

Peneliti menggunakan teknik wawancara semistruktur. Wawancara semistruktur merupakan teknik wawancara yang memperbolehkan peneliti untuk mengembangkan daftar pertanyaan dalam proses wawancara (Daymon & Holloway, 2002, dikutip dalam Rendro DS, 2010, h. 321). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik disengaja (*purposive*) dalam menentukan informan dan key informan, peneliti telah menetapkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh subjek yang akan dijadikan sebagai sumber informasi (Afrizal, 2014, h. 40). Dalam hal ini peneliti mencoba untuk bertanya pada berbagai pihak untuk menemukan orang-orang yang sesuai dengan kriteria tersebut.

b) Observasi

Selain data primer, peneliti juga menggunakan data sekunder sebagai data tambahan pendukung data primer yang telah diperoleh melalui wawancara mendalam. Data sekunder diperoleh melalui *screen capture* dan studi dokumen melalui *Company Profile*, *FAQ* Puyo Desserts, *website*, jurnal, dan berbagai situs serta data lainnya yang dapat digunakan sebagai pendukung penelitian.

### 3.5. Key Informan dan Informan

Key Informan yang dituju oleh peneliti dalam mengumpulkan informasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berkompeten dan memiliki kaitan dengan penelitian yang dibuat. Menurut Moleong (2012, h. 132) “Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian”. Jadi, seorang informan harus memiliki banyak pengalaman tentang latar penelitian, selain itu ia adalah sosok yang memiliki kesuka-relaan dalam memberikan pandangan dari segi orang-dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut (Moleong, 2012, h. 132). Manfaat informan dalam suatu penelitian adalah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin untuk membenamkan diri dalam konteks setempat terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi (Lincoln dan Guba, 1985, dikutip dalam Moleong, 2012, h. 132).

Maka dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap *key informan* dan informan. Untuk *key informan*, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan Gary Evano selaku Marketing Manager Puyo. Gary adalah pihak yang menyusun strategi pemasaran Puyo termasuk dalam perencanaan strategi *Digital Marketing* dan Maria Tania selaku *Social Media officer* Puyo. Maria adalah pihak yang bertanggung jawab dalam penentuan strategi media sosial Puyo secara detil terutama dalam perencanaan maupun praktik pengelolaan Instagram. Peneliti juga

mewawancarai Siti Rinda Rufaidah selaku PR dari Puyo. Rinda adalah pihak yang terlibat secara langsung dalam perencanaan kampanye Puyo Peduli Penyu.

Peneliti juga menggunakan Informan sebagai sumber informasi, beberapa informan tersebut antara lain pakar dan praktisi media sosial. Peneliti mewawancarai Alberta Vania selaku praktisi *social media* di Crea, sebuah marketing *branding agency* yang merupakan anak perusahaan dari JD Consulting Group dan Rulli Nasrullah selaku penulis buku tentang media sosial yang diharapkan dapat menambah validitas data yang diperoleh.

### **3.6. Keabsahan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi. Menurut Afrizal (2014, h. 168) validitas merupakan sesuatu yang dapat diperoleh melalui ketepatan atau kesesuaian sumber data dengan data yang diperlukan. Menurut Moleong (2012, h. 332) Triangulasi adalah cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Melalui teknik ini peneliti dapat memeriksa kembali dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Menurut Denzin (1978, dikutip dalam Moleong, 2012, h. 330) Terdapat empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, dikutip dalam Moleong, 2012, h. 330). Hal ini dapat dicapai dengan jalan: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang beradab, orang pemerintahan; (5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2012, h. 331).

### 2. Triangulasi Metode

Triangulasi dengan metode menurut Patton (1987, dikutip dalam Moleong, 2012, h. 331) terbagi menjadi dua, yaitu: (1) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama (Patton, 1987, dikutip dalam Moleong, 2012, h. 331).

### 3. Triangulasi Penyidik

Triangulasi penyidik memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Hal ini dapat membantu dalam kemelencengan dalam pengumpulan data.

#### 4. Triangulasi Teori

Menurut Guba dan Lincoln (1981, dikutip dalam Moleong, 2012, h. 331) berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu teori atau lebih.

Melalui penelitian ini, agar dapat menghilangkan berbagai perbedaan dalam konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Spradley (1997, dikutip dalam Afrizal, 2014, h. 174), analisis data merupakan pengujian sistematis terhadap data. Tekanan Spradley pada pengujian yang sistematis terhadap data yang telah dikumpulkan sebagai esensi analisis data dalam penelitian kualitatif. Bagi Spradley, yang dimaksud dengan pengujian sistematis terhadap data yang dikumpulkan yaitu: (1) Menentukan bagian-bagian dari data yang telah dikumpulkan. (2) Menentukan hubungan di antara bagian-bagian data yang telah dikumpulkan dan hubungan antara bagian-bagian data tersebut dengan keseluruhan data.

Peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (1992, dikutip dalam Afrizal, 2014, h. 178) dalam buku

mereka yang berjudul Analisis data kualitatif menjelaskan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara siklus, dimulai dari tahap satu sampai tiga, kemudian kembali ke tahap satu. Tahap pertama yaitu kodifikasi data, penyajiann data dan penarikan kesimpulan /verifikasi. Penjelasan model Miles dan Huberman tersebut yaitu:

1) Kodifikasi Data

Kodifikasi data merupakan tahap pekodean terhadap data. Hal yang dimaksud dengan pekodean data adalah peneliti memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Hasil kegiatan pada tahap pertama yaitu diperolehnya tema-tema atau klarifikasi dari hasil penelitian. Untuk melakukannya, peneliti diwajibkan untuk menuis ulang catatan lapangan yang telah mereka buat (tentunya ketika wawancara mendalam dilakukan. Tahap ini adalah tahap dimana peneliti mentranskrip hasil wawancara dan memilah informasi yang ada.

2) Penyajian data

Tahapan kedua dalam melakukan analisis data adalah penyajian data, Tahap ini merupakan tahap dimana peneliti menyajikan temuan penelitian berupa kategori atau pengelompokkan. Miles dan Huberman menganjurkan untuk menggunakan matrik dan diagram untuk menyajikan hasil penelitian, yang merupakan temuan penelitian.

3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah tahap lanjutan di mana pada tahap ini peneliti mengambil kesimpulan dari temuan data. Hal ini

memerlukan interpretasi peneliti atas temuan dari suatu wawancara atau sebuah dokumen. Setelah kesimpulan diambil, peneliti harus memeriksa kembali kesahihan interpretasi dengan cara mengecek ulang proses koding dan penyajian data untuk memastikan tidak ada kesalahan yang dilakukan.

