



### **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 yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Yusuf (2014, h. 329) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu strategi *inquiry* yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena; fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik; mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif. Secara sederhana, tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Dalam analisis data, penelitian kualitatif tidak menggunakan analisis statistik, akan tetapi penelitian kualitatif menyajikan dan mengungkapkan data secara naratif. Data kualitatif sendiri mencakup antara lain (Yusuf, 2014, h. 331):

- a. Deskripsi yang mendetail tentang situasi, kegiatan, atau peristiwa maupun fenomena tertentu, baik yang menyangkut manusianya maupun hubungannya dengan manusia lainnya.
- b. Pendapat langsung dari orang-orang yang telah berpengalaman, pandangannya, sikapnya, kepercayaan serta jalan pikirnya.
- c. Cuplikan dari dokumen, dokumen laporan, arsip dan sejarahnya.

d. Deskripsi yang mendetail tentang sikap dan tingkah laku seseorang.

Menurut Bogdan dan Biklen (2008, dikutip dalam Emzir, 2016, h. 2 - 4), terdapat lima ciri utama penelitian kualitatif, yaitu:

a. Naturalistik

Penelitian kualitatif memiliki latar aktual atau alamiah sebagai sumber langsung data dan peneliti merupakan instrumen kunci. Penelitian ini akan banyak menghabiskan waktu seperti di lingkungan keluarga, kelompok masyarakat, atau lokasi-lokasi lain yang berhubungan dengan penelitian. Hal tersebut bertujuan untuk memahami dan mempelajari situasi yang erat hubungannya dengan topik penelitian.

b. Data deskriptif

Penelitian kualitatif adalah deskriptif. Data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Hasil 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.

c. Berurusan dengan proses

Penelitian kualitatif lebih berkonsentrasi pada proses daripada dengan hasil atau produk. Data dan informasi yang diperlukan berkenaan dengan pertanyaan apa, mengapa, dan bagaimana untuk mengungkap proses bukan hasil suatu kegiatan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menuntut gambaran nyata tentang kegiatan, prosedur, alasan-alasan,

dan interaksi yang terjadi dalam konteks lingkungan di mana dan pada saat mana proses itu berlangsung.

d. Bersifat induktif

Penelitian kualitatif cenderung menganalisis data mereka secara induktif. Penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori, tetapi dimulai dari lapangan yakni fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari suatu proses atau penemuan yang terjadi secara alami, mencatat, menganalisis, menafsirkan dan melaporkan serta menarik kesimpulan-kesimpulan dari proses tersebut.

e. 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 sebagai perspektif partisipan. Makna yang diungkap tentunya berkisar pada persepsi orang mengenai suatu peristiwa. Pemberian informasi dari responden penelitian akan diungkap oleh peneliti dan hasilnya dapat menginterpretasikan makna atau persepsi baru.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang seringkali sulit untuk diketahui atau dipahami. Oleh karena itu, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap informan-informan yang relevan dan sesuai dengan tema penelitian.

Menurut Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M. Pd dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan” (2014, h. 339):

“Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, pada prinsipnya ingin memberikan, menerangkan, mendeskripsikan secara kritis, atau menggambarkan suatu fenomena, suatu kejadian, atau suatu peristiwa interaksi sosial dalam masyarakat untuk mencari dan menemukan makna (*meaning*) dalam konteks yang sesungguhnya (*natural setting*).”

Menurut Yusuf, semua jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif, dengan mengumpulkan data lunak (*soft data*), bukan *hard data* yang akan diolah secara statistik. Adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Ruslan (2008, h. 296), penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk memberikan penjelasan mengenai karakteristik suatu populasi atau fenomena tertentu. Peneliti memilih deskriptif sebagai sifat penelitian karena peneliti ingin mengetahui gambaran lengkap mengenai model komunikasi *online review* pada *restaurant finder service* Zomato Indonesia yang diakses oleh *foodie* untuk menerima dan menyampaikan informasi mengenai pengalaman kuliner.

Berdasarkan sifat penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian ini akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2013, h. 11).

### 3.2 Metode Penelitian

Penelitian kualitatif memiliki banyak tipe dan strategi yang dapat digunakan, di antaranya adalah *case study research*, *historical research*, *grounded theory methodology*, *phenomenology*, *ethnomethodology*, dan *ethnography* (Yusuf, 2014, h. 338). Adapun metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi kasus. Yusuf (2014, h. 339) menjelaskan bahwa:

“Penelitian kasus adalah suatu proses pengumpulan data dan informasi secara mendalam, mendetail, intensif, holistik, dan sistematis tentang orang, kejadian *social setting* (latar sosial), atau kelompok dengan menggunakan berbagai metode dan teknik serta banyak sumber informasi untuk memahami secara efektif bagaimana orang, kejadian, latar alami (*social setting*) itu beroperasi atau berfungsi sesuai dengan konteksnya.”

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini pada dasarnya berusaha untuk mengungkap gambaran yang mendalam dan mendetail tentang suatu situasi ataupun objek. Adapun beberapa ciri utama yang terdapat dalam penelitian kasus yaitu (Yusuf, 2014, h. 340 - 341):

- a. Penelitian kasus merupakan suatu tipe penelitian yang mengkaji secara mendalam mengenai suatu unit (*particularistic*) seperti unit sosial, keadaan individu, keadaan masyarakat, interaksi individu dalam kelompok, keadaan lingkungan, keadaan gejolak masyarakat, serta memperhatikan semua aspek penting dalam unit itu sehingga menghasilkan hasil yang lengkap dan mendetail.
- b. Penelitian kasus membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dibandingkan dari penelitian historis.
- c. Penelitian kasus bersifat deskriptif.

- d. Penelitian kasus bersifat heuristik artinya dengan menggunakan penelitian kasus dapat menjelaskan alasan untuk suatu masalah atau isu (apa yang terjadi, mengapa terjadi, dan bagaimana kejadiannya).
- e. Penelitian kasus berorientasi pada disiplin ilmu.

Adapun penelitian ini berawal dari sebuah kasus yang menarik perhatian peneliti yakni, kehadiran internet sebagai media baru mampu memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap kehidupan manusia di era digital. Dengan adanya akses informasi kuliner yang lebih cepat dan mudah, *foodie* dapat menggunakan fitur *online review* pada situs *web* ataupun aplikasi Zomato Indonesia sebagai wadah bagi terselenggaranya proses berbagi pengetahuan dan pengalaman kuliner. Fenomena ini menjadi menarik untuk diteliti karena aktivitas bertukar informasi di *online review* menciptakan ruang bagi *foodie* untuk dapat memperlihatkan kemampuan mereka dalam *me-review* dan berbagi pengetahuan mengenai dunia kuliner.

### **3.3 Key Informan dan Informan**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak mengenal istilah populasi dan sampel. Penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi karena penelitian tersebut berangkat dari kasus individu atau kelompok yang berada dalam situasi sosial tertentu, di mana hasilnya hanya berlaku pada situasi sosial tersebut (Yusuf, 2014, h. 368).

Dalam menentukan sumber informasi, peneliti menggunakan *snowball sampling*. Yusuf (2014, h. 149) mendefinisikan *snowball sampling* sebagai

pemilihan sumber informasi mulai dari sedikit kemudian semakin lama semakin besar jumlah sumber informasinya. Yusuf juga menjelaskan terdapat 3 tahapan dalam menggunakan *snowball sampling*, yakni sebagai berikut.

- a. Tahap pertama, peneliti cukup mengambil satu orang informan sebagai sumber data penelitian.
- b. Tahap kedua, peneliti bertanya kepada orang pertama untuk mendapatkan informan selanjutnya. Dalam hal ini, orang tersebut haruslah orang yang mengetahui dan memahami kasus penelitian.
- c. Tahap ketiga, dengan menggunakan sumber informasi tahap kedua, peneliti bertanya dan mencari lagi sumber informasi lain yang memahami tentang data dan informasi yang dikumpulkan. Tahap ini akan berlangsung seterusnya hingga peneliti merasa yakin bahwa data dan informasi yang terkumpul sudah cukup.

Pemilihan informan didasarkan pada asumsi bahwa informan memiliki pengalaman hidup yang berhubungan dengan topik penelitian. Adapun kriteria *key informan* dan informan yang akan dijadikan sebagai sumber informasi dalam pengumpulan data ialah sebagai berikut:

1. Informan yang dipilih adalah informan yang dapat memberikan informasi lebih kaya dan mendalam sesuai dengan kebutuhan penelitian.
2. Informan terdiri dari pihak-pihak yang dianggap memiliki keterkaitan dengan topik pembahasan, yakni orang-orang yang

menggunakan dan mengakses Zomato Indonesia seperti: *foodie*, pemilik restoran hingga *readers* (calon konsumen).

Adapun *key informan* dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Stella Maris – *Verified Connoisseur*

(*Trusted & Credible Reviewer Zomato Indonesia*)

Stella Maris dipilih sebagai *key informan* karena dirinya merupakan salah satu kalangan *foodie* yang telah mendapatkan gelar *expert* di 5 wilayah serta memperoleh logo *verified* dari tim Zomato Indonesia. Adapun pengguna Zomato Indonesia yang memiliki lambang verifikasi berwarna biru di profil Zomato mereka menandakan bahwa mereka adalah salah satu *foodie* yang memiliki ulasan dengan kredibilitas yang tinggi (sumber terpercaya). Sebagai pengguna aktif, Stella Maris mengetahui berbagai hal terperinci mengenai fitur *review* yang telah disediakan oleh Zomato Indonesia.

2. Astrid Huang – *Connoisseur*

(*Leaderboard: Top 25 Foodie Zomato Indonesia*)

Astrid Huang dipilih sebagai *key informan* dalam penelitian ini karena dirinya telah masuk ke dalam jajaran *leaderboard position* di Zomato Indonesia. *Leaderboard* sendiri berfungsi untuk menunjukkan di peringkat berapa pengguna berada. Posisi Astrid Huang dalam *leaderboard* sendiri sering berubah-ubah, namun ia tetap berusaha menjaga urutannya di peringkat Top 15. Sebagai salah satu *top foodie* yang dikenal banyak orang, Astrid Huang sendiri memiliki

pengetahuan dan keterampilan dalam menuliskan sebuah ulasan ataupun *review*. Bukan hanya itu, dirinya juga mengetahui secara detail bagaimana proses dalam menggunakan fitur *review* yang disediakan oleh Zomato Indonesia.

Sementara itu, informan tambahan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Michelle –*Business Owner (Tore-Tore Restaurant)*

Michelle dipilih sebagai informan tambahan karena dirinya merupakan salah satu pihak yang turut menggunakan dan memanfaatkan Zomato Indonesia. Sebagai pemilik bisnis yang responsif, Michelle memegang kontrol penuh dalam mengakses akun *Tore-Tore Restaurant*. Bukan hanya itu, Michelle juga terlibat langsung dalam memberikan *feedback* kepada *reviewers* yang pernah berkunjung ke restorannya. Sebagai pemilik restoran yang berpengalaman dalam mengakses fitur *review*, Michelle dapat memberikan jawaban yang objektif terhadap penggunaan *online review* yang terdapat pada *platform* Zomato Indonesia.

2. Samuel Gunawan –*Readers Zomato Indonesia*

Samuel Gunawan dipilih sebagai salah satu informan tambahan karena dirinya termasuk sebagai salah satu pengguna Zomato Indonesia yang memanfaatkan kehadiran *restaurant finder service* untuk mendapatkan informasi kuliner. Dalam hal ini, Samuel sendiri

dapat memberikan sudut pandangnya mengenai kekurangan dan kelebihan dari fitur *review* yang dimiliki oleh Zomato Indonesia.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen penelitian. Dalam hal ini, keberhasilan ataupun kesuksesan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti dalam menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian (Yusuf, 2014, h. 372). Adapun berbagai sumber data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana, wawancara dapat didefinisikan sebagai suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Selain itu, wawancara juga dapat diartikan sebagai percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, di mana pewawancara bertanya secara langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya (Yusuf, 2014, h. 372).

Jenis wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terencana - tidak terstruktur. Jenis dari wawancara terencana - tidak terstruktur adalah kondisi di mana pewawancara

atau peneliti menyusun rencana wawancara yang mantap, tetapi tidak menggunakan format dan urutan yang baku (Yusuf, 2014, h. 377).

Peneliti melakukan wawancara terhadap dua narasumber kunci dan dua narasumber tambahan. Adapun dua narasumber kunci merupakan *foodie* ataupun pembuat konten informasi mengenai pengalaman kuliner. Sementara itu, narasumber tambahan terdiri dari pemilik bisnis restoran dan pembaca (*readers*) yang turut memanfaatkan aplikasi ataupun situs *web* Zomato Indonesia.

#### b. Observasi

Untuk melengkapi data primer berupa hasil wawancara, peneliti juga menggunakan data sekunder berupa observasi. Teknik ini dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku nonverbal. Adapun bentuk observasi yang dilakukan oleh peneliti ialah *non-participation observer*.

*Non-participation observer* merupakan suatu bentuk observasi di mana pengamat (atau peneliti) tidak terlibat langsung dalam kegiatan kelompok, atau dapat juga dikatakan pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan yang diamatinya (Yusuf, 2014, h. 384). Dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap akun Zomato Indonesia yang dimiliki oleh para narasumber (*foodie*, pemilik bisnis restoran, dan *readers*). Dengan melakukan pengamatan, peneliti dapat mengetahui bagaimana bentuk komunikasi ataupun bentuk interaksi yang terjadi di antara berbagai pihak.

c. Dokumen

Selain observasi, peneliti juga memilih dokumentasi sebagai pendukung data-data penelitian. Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Adapun dokumen-dokumen yang terdapat dalam penelitian ini tentunya berhubungan dengan topik penelitian yakni, aplikasi ataupun situs *web* Zomato Indonesia.

### 3.5 Teknik Keabsahan Data

Dalam menetapkan keabsahan data, peneliti memerlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Berdasarkan Sugiyono (2008, h. 83), triangulasi dilakukan melalui pengecekan data menggunakan beragam sumber, teknik, dan waktu seperti yang dijabarkan sebagai berikut:

a. Trianggulasi Sumber

Penggunaan beberapa sumber untuk memastikan kebenaran dari suatu data dan untuk memastikan kepercayaan data dan tidak terpaku pada satu data.

b. Trianggulasi Teknik

Penggunaan beragam teknik untuk memastikan kebenaran data dari berbagai teknik.

c. Triangulasi Waktu

Memeriksa keterangan wawancara informan di waktu wawancara yang berbeda untuk memastikan konsistensi dari jawaban informan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengecekan data berupa triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Adapun triangulasi sumber yang digunakan oleh peneliti dilakukan dengan mewawancarai tiga sisi atau tiga sudut pandang. Sudut pandang pertama adalah pengguna Zomato Indonesia dari kalangan *foodie* yang berperan sebagai pembuat konten ataupun ulasan. Sementara itu, sudut pandang kedua adalah pengguna Zomato Indonesia dari kalangan pemilik bisnis yang berperan sebagai pemberi *feedback* (umpan balik) atas *review-review* yang telah disampaikan oleh konsumen. Sudut pandang ketiga adalah pengguna Zomato Indonesia dari kalangan pembaca (*readers*) yang berperan sebagai pencari informasi kuliner melalui bantuan *restaurant finder service*. Adapun triangulasi teknik yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan narasumber yang terpercaya, observasi tidak langsung dan dokumentasi.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Robert K. Yin (2013, h. 133 - 150) membagi tiga teknik analisis untuk studi kasus sebagai berikut:

1. Penjodohan pola (*pattern matching*), yaitu dengan menggunakan logika penjodohan pola. Logika ini membandingkan pola yang didasarkan atas data empirik dengan pola yang diprediksikan (atau dengan beberapa prediksi alternatif). Apabila kedua pola ini memiliki persamaan, hasilnya dapat menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan.
2. Pembuatan eksplanasi (*explanation building*), yang bertujuan untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi tentang kasus yang bersangkutan.
3. Analisis deret waktu (*time series analysis*), yang banyak dipergunakan untuk studi kasus yang menggunakan pendekatan eksperimen dan kuasi eksperimen.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan strategi *explanation building* berupa naratif sesuai dengan alur pertanyaan dan sub-topik pembahasan yang sudah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian deskriptif kualitatif, analisa kualitatif digunakan untuk mengolah data yang sifatnya dapat diukur dalam wujud kasus-kasus atau pendapat sehingga melalui uraian-uraian panjang hal-hal tersebut dapat dijabarkan sesuai dengan tujuan penelitiannya (Bungin, 2003, h. 37).

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A