



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 & Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif bersifat deskriptif.

Metodologi kualitatif memandang bahwa prosedur riset atau tahapan riset berisi upaya dialektikal dan partisipatif antara periset dan realitas. Di dalam penelitian kualitatif terdapat upaya menekankan empati dan interaksi dialektis antara periset-informan untuk merekonstruksi realitas yang diteliti, melalui metode pengumpulan data yang memungkinkan data lebih mendalam, seperti wawancara mendalam dan observasi lapangan. (Kriyantono 2012:46).

Menurut Kriyantono (2012:46), beberapa ciri penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Lebih menonjolkan kata-kata, kalimat-kalimat atau narasi-narasi daripada angka statistik.
- b. Subjektif dan berada dalam referensi periset dan subjek riset.
- c. Bertujuan menggali data yang lebih mendalam dan holistik daripada keluasan.

d. Bersifat fleksibel, permasalahan riset, informan, lama tidaknya riset bersifat fleksibel, mudah berubah atau cair tergantung konteks di lapangan.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivisme.

Paradigma post-positivisme merupakan aliran yang ingin memperbaiki kelemahan-kelemahan positivisme, yang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Obyektivisme yang dimodifikasi, yaitu objektivitas sebagai buah dari keinginan untuk mengontrol, teori yang bersifat tentative dan probabilitas. Eksperimental yang dimodifikasi dan terbuka secara kritis pada keanekaragaman dan latar penelitian yang lebih alami (Agus, 2001).

Secara ontologis aliran ini bersifat realisme kritis yang memandang bahwa realitas memang ada dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam, tetapi satu hal yang mustahil bila suatu realitas dapat dilihat secara benar oleh manusia (peneliti). Oleh karena itu, secara metodologis pendekatan eksperimental melalui observasi tidaklah cukup, tetapi harus menggunakan metode triangulasi, yaitu penggunaan bermacam-macam metode, sumber data, peneliti dan teori.

Penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, atau situasi yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Menurut Dantes (2012:51) penelitian deskriptif diartikan sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya. Dalam studi deskriptif tidak ada control perlakuan seperti dalam studi eksperimen karena tujuannya adalah menggambarkan “apa adanya” berkaitan dengan variabel atau kondisi-kondisi dalam suatu situasi.

Dalam penelitian ini digunakan studi kasus, menurut Noeng Muhadjir dalam Prastowo (2011:187) metode studi kasus merupakan metode penelitian yang berupaya mencari kebenaran ilmiah dengan cara mempelajari secara mendalam dan dalam jangka waktu yang lama. Studi ini merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami sesuatu hal.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat deskripsi mengenai strategi media sosial dalam memperluas pangsar pasar restoran Ikan Bakar Cianjur (IBC). Dengan demikian, penelitian ini bersifat tidak terukur sehingga data dijelaskan dalam bentuk kata-kata.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Menurut Kriyantono (2009:46), metode penelitian kualitatif adalah proses riset berawal dari suatu observasi gejala, maka fungsi teori adalah membuat generalisasi-generalisasi yang abstrak melalui proses induksi. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya. Pendekatan kualitatif sebagai satu-satunya cara andal dan relevan untuk bisa memahami fenomena sosial (tindakan manusia).

Dalam Ardianto (2010:58) mengemukakan sebagai peneliti komunikasi terutama public relations, metode kualitatif dalam analisis datanya tidak menggunakan bantuan ilmu statistika, tetapi menggunakan rumus 5W + 1H (Who, What, Where, When, Why, dan How). Sedangkan Danim berkata, penelitian kualitatif percaya bahwa "kebenaran" adalah dinais dan dapat ditemukan hanya melalui penelaah terhadap orang-orang dalam interaksinya dengan interaksi sosial kesejarahan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengkaji suatu strategi media sosial dalam menjangkau konsumen muda melalui Facebook Fanpage. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menemukan pola hubungan yang bersifat interaktif, menemukan teori baru, menggambarkan realitas yang kompleks, dan memperoleh pemahaman makna. Hal

ini berbeda dengan penelitian kuantitatif yang harus berdasarkan pada data sampel dan populasi.

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan makna dari data yang dianalisis dan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial. Pemahaman tersebut didapatkan setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus perhatian kemudian ditarik satu kesimpulan dari beberapa pemahaman umum (Bungin 2007:67).

Kriyantono (2006:57) menyebutkan beberapa ciri – ciri metodologi kualitatif, antara lain:

1. Intensif, partisipasi peneliti dalam hal waktu, akan lebih lama pada setting lapangan, peneliti adalah instrument pokok dari penelitian.
2. Perekaman yang sangat hati-hati terhadap apa yang terjadi dengan catatan- catatan dilapangan dan tipe-tipe lain dari bukti-bukti *documenter*.
3. Analisis data lapangan
4. Melaporkan hasil termasuk deskripsi detail dan komentar-komentar
5. Tidak ada realitas yang tunggal, setiap peneliti mengkreasi realitas sebagai bagian dari proses penelitiannya, realitas dipandang sebagai dinamis dan peroduk konstruksi sosial
6. Subjektif dan berada hanya dalam referensi peneliti. Peneliti sebagai sarana penggalian interpretasi data.

3.3 Key Informan & Informan

Narasumber adalah orang – orang yang memiliki informasi atau data yang berhubungan dengan objek penelitian atau terlibat dalam kegiatan yang sedang diteliti dan dapat membantu penulis untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan penelitian.

Pihak – pihak yang menjadi narasumber pada penelitian ini adalah:

1. Juanda Putra, Owner Restoran Ikan Bakar Cianjur (IBC).

Juanda Putra ditentukan sebagai Key Informan, karena beliau adalah yang memiliki data-data sehubungan dengan objek penelitian. Juanda Putra merupakan pemerhati dari setiap perkembangan konsumen atau pelanggan IBC secara *online* melalui media-media sosial IBC. Beliau adalah sosok yang mengusulkan pengadaan media sosial untuk IBC dan juga merupakan sumber inspirasi dari kegiatan *online* PR IBC. Juanda Putra hampir mencakup keseluruhan dari *The Social Media Strategy Wheel*, yaitu pada bagian *Audit/Recovery; Goals, Objectives, Audience Profile* dan *Budget; Tracking & Monitoring Software; Distribution Channels, Optimize Content Creation, Engagement/2 Way Conversation Experince & Sentiment*, dan *Measures Leads/Sales, Brand Lift/Awareness, High Value Interactions*.

2. M. Dang, Manager Restoran Ikan Bakar Cianjur (IBC).

M. Dang merupakan sosok lapangan yang secara langsung memperhatikan siklus atau *traffic* siapa – siapa saja pelanggan IBC.

Beliau bekerja keliling ke cabang – cabang IBC secara per minggu untuk mencermati keadaan IBC. Dalam *The Social Media Strategy Wheel*, mengambil peran pada *Engagement Strategy, Measurement Strategy, Distribution Channels, Optimize Content Creation, Engagement/2 Way Conversations Experience & Sentiment*.

3. Marcellia Agustine, *Social Media Handling Restoran Ikan Bakar Cianjur (IBC)*.

Marcellia Agustine adalah staf IBC yang bertugas membuat dan mengelola seluruh media sosial IBC baik Facebook, Twitter maupun Instagram. Secara per hari, Marcellia rutin meng-*update* seluruh media sosial IBC dengan berbagai *posting* seputar program kegiatan IBC dan sapaan kepada para pelanggan IBC. Dalam *The Social Media Strategy Wheel*, Marcellia mengambil peran pada *Tracking & Monitoring Strategy, Distribution/Channel Strategy, Communication/Content Optimization Strategy, Engagement Strategy, Measurement Strategy; Distribution Channels, Optimize Content Creation, Measures Leads/Sales, Brand Lift/Awareness, High Value Interactions*.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian terdapat dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder yang dikumpulkan atau diperoleh yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dari suatu penelitian.

3.3.1 Data Primer

Menurut Jonathan (2006:209) data primer yaitu data yang diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan menggunakan metode wawancara.

Sedangkan menurut Berger yang dikutip oleh Kriyantono (2008:98), wawancara adalah percakapan antara periset, seseorang yang berharap mendapatkan informasi dari informan (seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek).

Data primer diperoleh dari hasil wawancara semi – terstruktur yang dimana wawancara ini bersifat bebas tetapi tetap terarah, peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan tertulis tetapi memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan lainnya yang terkait dengan permasalahan.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2007:308) data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau melalui dokumen.

Sedangkan menurut Kriyantono (2009:43) menyebutkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (pihak lain).

Data primer didapatkan melalui hasil wawancara. Sedangkan dalam memperoleh data sekunder, dilakukan dengan studi kepustakaan atau mengumpulkan bahan bacaan yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, antara lain dari internet, media cetak, atau dari laporan penelitian yang sudah dilakukan sebelum

3.5 Keabsahan Data

Menurut Kriyantono (2009:71) mengatakan bahwa pemeriksaan keterpercayaan didahului upaya mengungkap nilai kejujuran dan kebenaran (*trustworthiness*) dari subjek penelitian.

1. Kredibilitas subjek, yakni menguji jawaban yang berkaitan dengan pengetahuan dan pengalaman kerja yang khas.

2. Otensitas, yakni memberikan kesempatan untuk pengungkapan konstruksi personal yang lebih detail.
3. Analisis intersubjektivitas, yakni mendialogkan pandangan dan data yang didapat dari subjek penelitian dengan subjek lainnya.
4. Triangulasi, yakni menganalisis jawaban subjek dan hasil pengamatan berdasarkan data empiris yang ada.

Teknik pemeriksaan kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi. Sugiyono (2007:125) mengungkapkan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan dengan berbagai cara dan waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu, yakni:

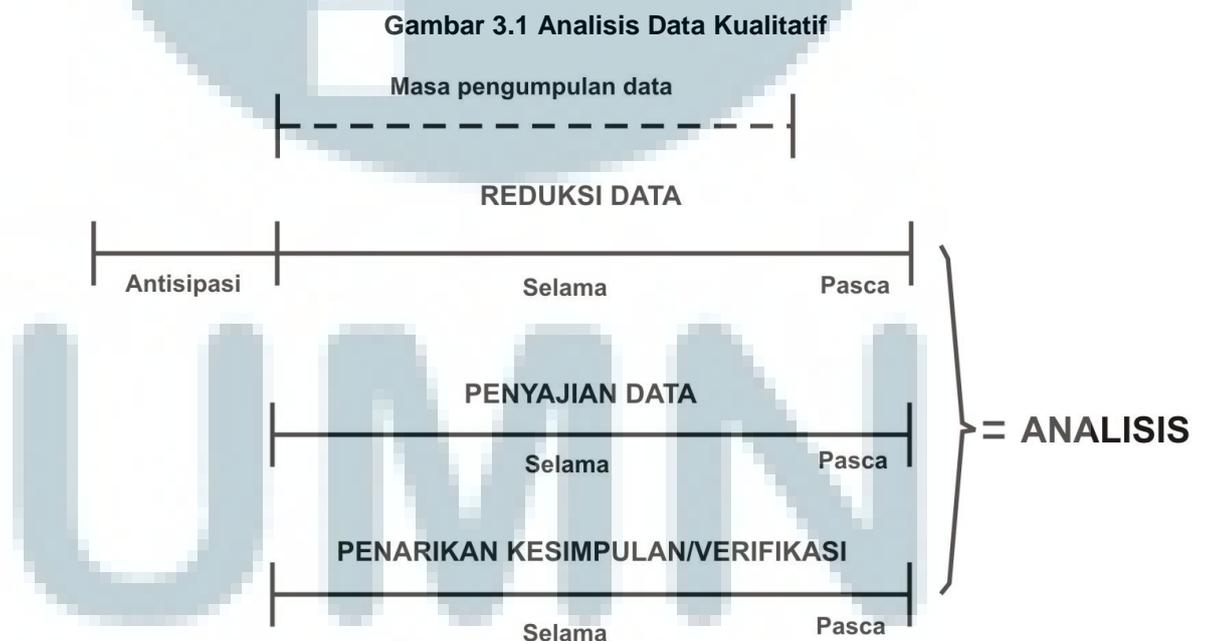
1. Triangulasi Sumber: Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi Teknik: Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu: Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar,

belum banyak masalah, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel.

3.6 Teknik Keabsahan Data

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2007:88), analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu berupa wawancara, pengamatan gambar, foto dan sebagainya.

Menurut Miles dan Huberman (1984:21) ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yakni:



Sumber: Miles, Matthew B. And Huberman, A. Michael. 1984. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. London: Sage Publications.

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 adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

2. Model Data (*Data Display*)

Langkah utama kedua dari kegiatan analisis data adalah model data. Mendefinisikan “model” sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah *teks naratif*.

3. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposisi-proposisi.

Dari definisi-definisi tersebut dapatlah dipahami bahwa ada yang mengemukakan proses, ada pula yang menjelaskan tentang komponen-komponen yang perlu ada dalam suatu

analisis data. Selain menggunakan teknik analisis data tersebut, penelitian ini juga dilengkapi dengan analisis fasilitas pada Facebook.

3.7 Fokus Penelitian

Berbagai kegiatan komunikasi telah dilakukan oleh IBC melalui media sosial yang dimiliki. Tentunya IBC ingin mempertahankan dan memperluas pasar mereka. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada media sosial dengan menggunakan *Social Media Strategy Wheel Model* yang dibentuk oleh Deirdre K. Breakenridge, sebagai tolak ukur strategi mencapai dan mengukur keberhasilan perluasan pasar IBC ke kalangan muda.

3.8 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian menggunakan data primer dilakukan pada bulan September 2014 sampai Desember 2014. Sedangkan penelitian dengan menggunakan data sekunder telah dilakukan sejak bulan September 2014. Wawancara akan dilaksanakan di tempat yang telah ditentukan dan disepakati bersama dengan para narasumber.