



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

METODELOGI PENELITIAN

3.1 TIPE PENELITIAN

3.1.1 PARADIGMA PENELITIAN

Secara singkat Guba (1990:17) mendeskripsikan paradigma sebagai *a basic set of believes that guides actions, whether of the everyday garden variety or* Sementara itu, paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivisme. Laudan (1996:5) menjelaskan post-positivisme kedalam tiga poin:

(1) That evidence radically underdetermined theory choice to the extent that virtually any theory can be rationally retained in the face of any conceivable evidence. (2) That the standards for theory evaluation are mere conventions, reflecting no facts of matter. (3) That one conceptual framework or woldvie cannot be made intelligible in the language of a rival.

Dari penjelasan diatas secara singkat dapat ditarik kesimpulan bahwa paradigma postpositivme menyakini bahwa realita sesungguhnya adalah tidak sempurna, meskipun demikian temuan masih dapat diteliti walaupun realita tidak sempurna.

3.1.2 PENDEKATAN PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Karena tidak semua fenomena sosial yang terjadi dapat diukur menggunakan pengukuran kuntitatif. Menurut Denzin dan lincoln (2011:3) penelitian kualitatif adalah:

Is a field of inquiry in its own right. It crosscuts diciplines, fields, and subject matters. A complex, interconnected family terms, concepts, and assumptions surround the term qualitative research.

Sementara ini Moleong (2007:5) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Dari pengertian di atas, dapat diartikan bahwa dalam penelitian kualitatif dimungkin memikili definisi generik yang sama, atau situasi yang serupa, namun pada setiap penelitiannya, penelitian kualitatif menemukan satu hal yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang serupa.

3.1.3 SIFAT PENELITIAN

Sifat penelitian ini adalah deskriptif, yaitu ingin menggambarkan sebuah fenomena.untuk itu dalam penelitian ini fenomena yang digambarkan tidak dalam bentuk angka-angka, tapi digambarkan dalam bentuk kata-kata berupa penyataan atau kutipan yang menggambarkan fenomena yang ada di lapangan.

Menurut Moch. Nazir (1999:64), penelitian dengan sifat deskriptif adalah:

Penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat tentang tata cara yang berlaku di masyarakat dalam situasi tertentu diantaranya tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dalam suatu fenomena.

Pendapat di atas dirasa sesuai dengan penelitian ini, karena penelitian ini mencoba untuk menggambarkan fenomena hubungan, sikap dan proses komunikasi yang terjalin antara akun twitter Atria Hotel & Conference dengan publik luasnya.

3.2 METODE PENELITIAN

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Pemilihan metode studi kasus didasari oleh tiga hal, sesuai dengan penjelasan Yin (2012:xix) bahwa

penelitian ini (1) memiliki pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diawali dengan "bagaimana" dan "mengapa"; (2) peneliti memiliki kontrol yang sedikit, atau dalam penelitian ini, tidak sama sekali mengenai tingkah laku terhadap satu peristiwa; (3) fokus penelitian studi adalah fenomena sementara.

Dapat di tarik kesimpulan bahwa dalam metode studi kasus, fenomena dikonsepkan sebagai peristiwa yang berupa rangkaian perilaku nyata. Studi kasus dapat digunakan untuk meneliti manusia atau peristiwa, dalam penelitian ini studi kasus digunakan untuk meneliti peristiwa, yaitu peristiwa penggunaan Twitter sebagai strategi *customer relationship management* untuk meraih loyalitas pelanggan, khususnya mereka yang berinteraksi dengan akun Twitter milik Atria Hotel & Conference.

Selain itu Yin (2012:xix) menambahkan bahwa studi kasus menginvestigasi fenomena sementara (kasus) dalam konteks nyata, terutama ketika batasan antara fenomena dan konteks yang ada tidak dengan jelas terbukti. Lalu definisi dari poin-poin pada design studi kasus dan data yang diperoleh, seperti bagaimana triangulasi data membantu menunjukan kondisi-kondisi khusus di mana sebuah studi kasus akan memiliki beberapa variabel tambahan daripada data yang ada.

3.3 INFORMAN

Terdapat tiga informan dalam penelitian ini, pertama adalah Devi Amerson Ambui selaku *Director of Sales* Atria Hotel & Residence. Pemilihan Devi sebagai informan pertama dikarenakan posisi PR dalam Atria Hotel & Conference berada di dalam departemen sales. Terlebih lagi penelitian ini membahas strategi perusahaan, maka dibutuhkan informasi dari informan Atria Hotel & Conference yang merancang dan membuat strategi tersebut. Devi selaku *director of sales* dianggap menguasai poin *defining tactics* dan *finalizing marketing plan* dari Twitter *marketing startegy* oleh Lacy (2010)

Yang kedua adalah Vika Anjarrini selaku PR Atria Hotel & Conference. Pemilihan Vika sebagai key infroman kedua karena beliau merupakan pelaksana dan penanggung jawab atas kegiatan komunikasi yang terjadi di sosial media yang dimiliki oleh Atria Hotel & Conference. Vika Anajani selaku PR dianggap menguasai poin *identifying your unique selling positions* dan *crafting message*.

Yang ketiga adalah Thomas Franky selaku PR *strategy expertise* dari PT Fortune PR. Penelitian ini membutuhkan pendapat *expertise* mengenai PR *strategy* yang dilakukan oleh Atria Hotel & Conference. Thomas Franky selaku PR *strategy expertise* dianggap menguasai poin *choosing target audience* dan *figuring out what your customer value*.

3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut Emzir (2012:37) ada tiga jenis dalam mengumpulkan data penelitian sebagai sumber yang paling umum digunakan, yaitu observasi, wawancara dan dokumen, kadang digunakan secara bersama-sama dan kadang secara individual.

3.4.1 Wawancara

Wawancara terdiri atas sejumlah pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti dan diajukan kepada seseorang mengenai topik penelitian secara tatap muka dan peneliti merekam jawaban-jawabanya sendiri. Wawancara dalam penelitian ini melibatkan 3 individu, yaitu Adit selaku Marketing Manager Atria Hotel & Conference, Vika Anjarrini selaku PR Atria Hotel & Conference dan Thomas Franky sebagai pakar CRM dari Fortune PR

3.4.2 Dokumen

Dokumen digunakan dalam hubungannya dengan atau mendukung wawancara dan observasi berperanserta. Dokumen-dokumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan dokumen resmi yang diambil dari berbagai sumber seperti buku, dan situs resmi perusahaan.

3.4.3 Observasi

Observasi atau pengamatan adalah perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala atau sesuatu. Obeservasi penelitian ini berfokus pada interaksi sosial media Twitter Atria Hotel & Conference kepada publiknya.

3.5 FOKUS PENELITIAN

Fokus penelitian ini Lacy (2010) mengungkapkan empat *Twitter marketing strategy* untuk mengukur tingkat keberhasilan *customer relations* yang dijalankan perusahaan untuk para pelanggannya:

- 1. Setting destination for your marketing strategy
 - a) Choosing a target audience.
 - b) Identifying your unique selling position.
 - c) Figuring out what your customers value.
- 2. Implementing your plan
 - d) Crafting your message.
 - e) Defining tactics.
 - f) Finalizing your marketing plan.

3.6 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data dilakukan dalam penelitian ini untuk mengoleh data-data yang telah berhasil di kumpulkan dari fenomena yang terjadi, yang kemudian dapat diolah dan menghasikan sebuah kesimpulan. Kemudian data akan di kategorisasikan yang akan diapakai untuk menganalisis fenomena yang terjadi agar dapat menjawab pentanyaan dari penelitian ini.

Menurut Moleong (2007:10), analisis data secara induktif digunakan karena beberapa alasan. Pertama, proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak sebagai yang terdapat dalam data. Kedua, analisis induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti dengan responden menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel. Ketiga, analisis induktif lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan pada suatu latar lainnya. Keempat, analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan. Kelima, analisis induktif juga dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik.

3.7 TEKNIK KEABSAHAN DATA

Teknik pemeriksaan keabsahan data dapat dilakukan dengan mencocokkan dari ketiga sumber informasi yaitu, wawancara, observasi dan analisis dokumen, atau yang lebih dikenal dengan triangulasi data. Moleong (2007:178) mengatakan bahwa, triangulasi data merupakan salah satu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk kepentingan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Trianggulasi data baru dapat dilakukan setelah peneliti telah melengkapi semua kebutuhan datanya, dan merasa semua data yang ia dapatkan telah valid.

3.7 WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

Penelitian dilakukan dari tanggal 10 Juli 2013 hingga 3 December 2013. Penelitian ini dilaksanakan di Atria Hotel & Conference yang bertempat di CBD Gading Serpong, Lot #2 Jl. Boulevard Gading Serpong, Paramount Serpong, Tangerang.