



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 Paradigma Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian terdapat suatu keyakinan sebagai dasar untuk mendukung suatu tindakan seperti paradigma. Menurut (Kriyantono, 2020, p. 19) paradigma merupakan sebuah cara pandang untuk menafsirkan sebuah peristiwa maupun perilaku orang lain. Penuturan lain untuk memperkuat penjelasan Paradigma oleh Wimmer & Dominick (dalam Kriyantono, 2020, p. 19) menjelaskan bahwa paradigma memiliki arti sebagai suatu teori, prosedur dan asumsi yang dipercaya mengenai bagaimana periset melihat dunia.

Melalui landasan (asumsi) filsafat lahirlah perbedaan antar paradigma menurut (Kriyantono, 2020, p. 23) seperti Ontologis berkaitan dengan suatu hal yang dianggap sebagai realitas (*the nature of reality*), kemudian terdapat Epistemologis mengenai bagaimana cara untuk mendapatkan sebuah pengetahuan berkaitan dengan bagaimana relasi antara periset dan juga yang diriset (*the nature of the relationship between the inquirer and knowable*) dan terdapat Aksiologis menyangkut tujuan atau untuk apa mempelajari suatu etika dan nilai.

Terdapat beberapa bentuk paradigma untuk melakukan sebuah riset seperti paradigma positivistik, paradigma interpretatif/konstruktivis serta paradigma kritis (*advocacy/participatory*) menurut Mulyana (dalam

Kriyantono, 2020, p.23) bahwa “paradigma juga biasa disebut sebagai paradigma objektif yang sering diasosiasikan sebagai positivistik dan paradigma subjektif berkaitan dengan interpretatif dan konstruktivistik”. Post-positivistik memiliki tiga prinsip menurut (Kriyantono, 2020, p. 36) sebagai berikut:

1. Terdapat muatan nilai yang dimiliki seorang periset dalam riset yang dilakukan.
2. Terdapat suatu muatan teori atas suatu fakta, dimana riset yang dilakukan terpengaruh oleh suatu teori, hipotesa maupun kerangka kerja yang dapat digunakan oleh periset.
3. Sifat dasar dari post-positivistik adalah realitas yaitu konstruktivis, tetapi terdapat kritikan yang menjelaskan bahwa periset juga harus masuk untuk mengkonstruksi realitas. Kaum positivis mengakomodasi beberapa pandangan kualitatif sehingga dapat terjadinya kombinasi data kualitatif pada riset positivistik (Kriyantono, 2020, p. 23).

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivistik karena terdapat pandangan bahwa realitas bukan suatu hal yang benar-benar objektif, individu dan objek yang dikaji masih saling tergantung dan terpengaruh untuk memberikan pemaknaan yang berbeda sehingga sifat keobjektifan tidak dapat dipahami oleh setiap individu (Kriyantono, 2020, p.38). Untuk melakukan riset baik kuantitatif ataupun kualitatif terdapat memungkinkan menggunakan metode yang sama tetapi tujuan riset yang dilakukan tentunya berbeda, melau

paradigma post-positivistik pertanyaan yang dibuat untuk wawancara berdasarkan teori-teori umum sehingga periset tidak secara bebas merumuskan pertanyaan meskipun responden bebas mengekspresikan jawaban (Kriyantono, 2020, p.35).

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Denzin & Lincoln (dalam Anggito & Setiawan) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian dari latar alamiah yang bertujuan untuk menafsirkan suatu fenomena yang terjadi melalui berbagai metode yang ada. Penelitian kualitatif berfokus terhadap suatu pemahaman mengenai permasalahan yang ada dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* yang holistik, kompleks, dan juga rinci (Anggito & Setiawan, 2018, p.9).

Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif berguna untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau *setting* yang ditulis secara naratif dalam penulisan laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diungkap di lapangan untuk mendukung sajian laporan (Anggito & Setiawan, 2018, p. 11). Pernyataan mengenai penulisan laporan juga didukung oleh (Kriyantono, 2020, p. 48) yang menjelaskan bahwa data kualitatif berisikan kata-kata atau kalimat yang disusun secara sistematis, menyeluruh sehingga mampu membangun cerita yang dinarasikan.

Landasan filsafat kualitatif adalah post-positivistik menurut Sugiyono (dalam Anggito & Setiawan, 2018, p.8) karena digunakan untuk meneliti objek secara alamiah dan peneliti juga memiliki peran sebagai instrumen kunci dengan

hasil penelitian yang lebih mengarah kepada makna daripada generalisasi. Menurut (Kriyantono, 2020, p. 50) juga menjelaskan bahwa periset merupakan bagian integral dari data untuk ikut aktif dalam menentukan jenis data yang diinginkan sehingga periset merupakan instrumen riset itu sendiri (yang menentukan dan memilih data, menggali berbagai pertanyaan serta melakukan triangulasi data) sehingga harus terjun langsung ke lapangan tanpa bisa diwakilkan karena setiap individu memiliki persepsi yang berbeda walaupun untuk suatu peristiwa yang sama.

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, menurut (Yin, 2015, p. 1) studi kasus adalah strategi yang tepat digunakan untuk pertanyaan yang berkaitan dengan pertanyaan “*how*” dan “*why*” apabila peneliti hanya terdapat sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa yang akan diteliti serta fokus penelitian terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) dalam kehidupan nyata. Penelitian studi kasus memiliki tiga tipe yaitu studi kasus eksplanatoris, eksploratoris dan deskriptif. Terdapat ciri-ciri dari metode studi kasus menurut (Kriyantono, 2020, p. 235) yaitu:

1. Unik: Terdapat suatu kasus yang unik mengenai hakikat, inti, detail dari suatu kasus.
2. Partikularistik: Studi kasus berfokus pada situasi, peristiwa, program atau suatu fenomena tertentu mengenai suatu masalah konkret atau praktisi dalam kehidupan sehari-hari.
3. Deskriptif: Hasil akhir metode ini adalah deskripsi detail dari topik yang diriset.

4. Heuristik: Metode studi kasus membantu khalayak memahami apa yang sedang diriset mengenai interpretasi baru, perspektif baru, makna baru.
5. Induktif: Studi kasus berangkat dari fakta-fakta yang ada di lapangan untuk disimpulkan ke dalam tataran konsep atau teori.

Studi kasus menggunakan berbagai sumber data sebanyak mungkin untuk mendukung kegiatan riset, menguraikan serta menjelaskan secara komprehensif dari berbagai aspek. Analisis yang dilakukan secara mendalam dari sebuah kasus tunggal maupun ganda untuk pengembangannya membutuhkan berbagai sumber data dan berbagai macam instrumen pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipan, dokumentasi, kuesioner (hasil survei), rekaman serta bukti fisik lainnya (Kriyantono, 2020, p. 234).

Menurut (Kriyantono, 2020, p.234) Studi kasus dilakukan untuk meriset, menguraikan serta menjelaskan mengenai individu, kelompok, organisasi, suatu program maupun peristiwa secara menyeluruh, dengan menggunakan metode studi kasus peneliti akan memaparkan secara jelas mengenai bagaimana Strategi *social media marketing* PopStar Sebagai *influencer* platform dalam membangun *customer engagement*: studi kasus pada Instagram @PopStar_Me.

3.4 Partisipan dan Informan

Menurut Creswell (dalam Raco, 2010, p.7-8) menjelaskan bahwa partisipan merupakan sumber utama dalam mendapatkan data, kata partisipan bermakna dinamis karena informasi dari peserta penelitian dapat mengubah arah penelitian. Metode kualitatif menjadikan partisipan sebagai subjek bukan objek sehingga tidak terjadi pengobjektifikasian atas segala jawaban yang hanya untuk menjawab

pertanyaan yang sudah tersaji, para partisipan bebas memberikan pandangan dan juga informasi yang dimiliki.

Terdapat penjelasan lain mengenai subjek penelitian, menurut (Kriyantono, 2020, p.50) subjek penelitian dalam kualitatif merupakan orang-orang yang diriset diberikan kesempatan besar untuk secara aktif memberikan informasi melalui konteks dialog partisipatif. Terdapat dua subjek yang menjadi sumber untuk memberikan berbagai informasi penelitian yaitu partisipan merupakan orang-orang yang terlibat dalam dialog partisipatif bersama dengan peneliti kemudian juga terdapat informan sebagai pihak yang memberikan informasi, saran, atau sumber lain secara kritis. Agar pemberian informasi berjalan dengan baik perlu adanya rapport yang dimaksud dengan dibangunnya hubungan yang dekat dan akrab antara peneliti dengan orang yang diteliti.

Dalam penelitian ini terdapat data dan informasi yang didapatkan dari partisipan dan juga informan ahli. Terdapat tiga narasumber yang menjadi narasumber dalam wawancara, kedua partisipan utama berasal dari pihak PopStar untuk mengetahui strategi *social media marketing* PopStar melalui media sosial Instagram-nya dalam membangun *customer engagement*. Selain itu, terdapat informan ahli merupakan seorang praktisi yang sudah lama berpengalaman dalam dunia media sosial dan *digital marketing*. Berikut ini adalah partisipan yang dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian:

1. Partisipan

Untuk partisipan pertama yaitu Swasti Putri Handayani selaku Marketing Communication Executive bertanggung jawab dalam

pengelolaan pemasaran PopStar, mengelola hubungan baik dengan para *influencer* dan juga *brand* yang bekerjasama, membuat strategi dan promosi yang tepat untuk meningkatkan kesadaran terhadap PopStar melalui berbagai kampanye, dan menganalisis target pasar berdasarkan pengguna dan klien. Wawancara yang dilakukan untuk mengetahui strategi *social media marketing* PopStar mengenai analisis situasi, tujuan pemasaran, media komunikasi yang dipilih, sampai dengan tahapan evaluasi.

Selanjutnya partisipan kedua adalah Rayyan Oi selaku Marketing Communication yang bertanggung jawab langsung terhadap media sosial Instagram PopStar dengan akun @PopStar_me mulai dari tahap perencanaan, pengelolaan, pengukuran sampai dengan pengukuran. Wawancara dilakukan untuk mengetahui proses perencanaan, strategi sampai dengan tahapan pengukuran dalam Instagram PopStar.

2. Informan Ahli

Satriya Adhiguna saat ini bekerja sebagai Social Media Specialist di Flock Creative Network, telah berkecimpung cukup lama dengan dunia media sosial dan juga *digital marketing* untuk menangani berbagai jenis bisnis dari berbagai sektor. Salah satu jenisnya adalah platform *influencer marketing*, peran Satriya adalah sebagai informan ahli untuk menjelaskan mengenai strategi *social media marketing* mengenai perencanaan media sosial sampai dengan tahapan evaluasi dan pengukuran yang baik dan benar. Selain itu, Satriya juga dapat mengkritisi dan memberikan saran untuk Instagram PopStar melalui perbandingan dengan berbagai platform *influencer marketing* lain di Indonesia.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Silverman yang dikutip Mann dan Stewart (dalam Kriyantono, 2020, p, 289) menjelaskan dalam penelitian kualitatif terdapat banyak metode yang tersedia untuk pengumpulan data yang kaya secara deskriptif dan juga ditempatkan secara kontekstual untuk mencari pemahaman mengenai pengalaman manusia maupun hubungan dalam suatu sistem atau budaya. Untuk memenuhi kebutuhan pemenuhan data atau bukti dari studi kasus, terdapat enam sumber yang dapat digunakan seperti wawancara, dokumen, rekaman arsip, observasi langsung, observasi pemeran serta dan berbagai perangkat fisik yang dapat digunakan untuk penggunaannya diperlukannya keterampilan serta prosedur metodologis yang berbeda (Yin, 2015, p. 101).

Menurut (Hermawan, 2013, p.211) terdapat dua jenis sumber data yang dapat dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung didapatkan dari objek yang diteliti untuk mendapatkan jawaban dari suatu permasalahan maupun tujuan penelitian, kemudian terdapat sumber data lainnya yaitu data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber *internal* (data perusahaan), *internet website*, perpustakaan serta lembaga pendidikan maupun perusahaan yang memang menyediakan data sekunder.

Penelitian ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan teknik pengumpulan data yang pertama adalah wawancara yang berguna sebagai alat penggunaan wawancara dalam memenuhi data primer yang dibutuhkan. Menurut (Yin, 2015, p.111) wawancara merupakan suatu sumber bukti yang esensial bagi studi kasus karena

umumnya studi kasus berhubungan dengan urusan kemanusiaan yang harus dilaporkan serta diinterpretasikan melalui pandangan dari pihak yang diwawancarai.

Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara mendalam yang dilakukan secara *online* sehingga adanya bantuan teknologi, menurut (Kriyantono, 2020, p. 290-291) wawancara mendalam merupakan suatu cara pengumpulan data maupun informasi yang dilakukan langsung bertatap muka dengan informan untuk mendapatkan data lengkap yang mendalam. Untuk melakukan wawancara mendalam peneliti sebagai pewawancara kebanyakan tidak mempunyai kontrol atas respon informan yang memberikan jawaban secara bebas dan natural. Wawancara yang dilakukan juga dapat dikombinasikan dengan perkembangan teknologi yang ada menurut (Kriyantono, 2020, p. 299) wawancara dibantu teknologi dapat dilakukan bukan dengan bertatap muka langsung melainkan menggunakan media *online* seperti *e-mail*, *chatting*, Facebook, *Video Call*, atau melalui telepon, penelitian ini menggunakan video call dan *chatting* sebagai media yang digunakan dalam melakukan wawancara mendalam.

Selain wawancara, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi dokumentasi untuk mendapatkan data sekunder yang dibutuhkan. Menurut (Kriyantono, 2020, p. 308) untuk melakukan analisis isi kualitatif dapat menggunakan dokumentasi sebagai metode-nya, terdapat berbagai jenis dokumentasi yang dapat dimanfaatkan seperti berita media massa, buku teks, *website*, tulisan prasasti, peraturan hukum, status Facebook atau cuitan Twitter, *chatting* hingga program televisi. Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan (Yin, 2020, p.123) bahwa dokumen pada umumnya terdiri dari dua

kumpulan yang terpisah pertama mengenai data dan bukti dasar dan yang kedua mengenai laporan penelitian bisa dalam bentuk artikel, laporan, ataupun buku. Penelitian ini melakukan penelusuran data dokumentasi untuk melengkapi hasil data dari wawancara, bentuk dokumentasi yang dilakukan adalah melihat berita media massa dan artikel, menggunakan buku teks sebagai panduan, serta mengecekkan *website* perusahaan.

3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif penting untuk melakukan keabsahan data yang didapatkan untuk melihat validitasnya, menurut (Kriyantono, 2020, p.355) menjelaskan bahwa dalam memenuhi unsur validitas dan reabilitas dilihat dari kemampuan periset memberi pemaknaan kepada sebuah data. Pandangan pendukung juga dijelaskan, menurut (Raco, 2010, p. 133) dalam penelitian kualitatif memvalidasi hasil penelitian merupakan penentuan akurasi dan kreabilitas hasil data melalui strategi yang tepat, dimana sifat dalam penelitian kualitatif adalah interpretatif maka peneliti harus membuat refleksi diri yang berkaitan dengan perannya dalam penelitian untuk melihat bagaimana peneliti menginterpretasikan hasil.

Mengenai pelaksanaan analisis data kualitatif, menurut (Kriyantono, 2020, p. 356) analisis data dapat dimulai dengan menganalisis data-data yang telah dikumpulkan di lapangan melalui berbagai metode yang digunakan, data yang sudah terkumpul diklasifikasikan atau dikategorikan tetapi harus melihat pertimbangan kesahihan (validitas) melalui kompetensi subjek riset, tingkat autentisitas-nya dan melakukan triangulasi berbagai sumber data. Pandangan pendukung lainnya menurut (Raco, 2010, p. 133) menjelaskan bahwa *checking* atau

triangulasi merupakan strategi tepat yang digunakan untuk memvalidasi hasil data penelitian kualitatif. Oleh karena itu, untuk menemukan keabsahan data yang valid penelitian ini menggunakan triangulasi sebagai strategi yang tepat.

Menurut (Moleong, 2017, p. 330) triangulasi merupakan teknik keabsahan data dengan memanfaatkan suatu yang lain seperti hal-hal yang di luar data untuk pengecekan maupun perbandingan. Terdapat berbagai jenis triangulasi menurut Patton (dalam Moleong, 2017, p. 331) sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber yang berguna untuk melakukan pengecekan dan membandingkan kembali suatu informasi menggunakan waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.
2. Triangulasi Metode yaitu ketika peneliti menggunakan metodologi untuk mendalami atau meninjau suatu permasalahan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan seperti pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data dan pengecekan hasil melalui sumber.
3. Triangulasi Teori dimana terdapat penggunaan beberapa pandangan untuk menjelaskan suatu data. Patton berpendapat bahwa fakta dapat diperiksa mengenai derajat kepercayaannya melalui penjelasan banding.

Melalui penjelasan Triangulasi yang dilakukan, penelitian ini lebih mengarah kepada triangulasi sumber karena terdapat pengecekan dan juga perbandingan yang dilakukan dari hasil pengamatan dengan hasil wawancara dilakukan.

3.7 Teknik Analisis Data

Terdapat teknik analisis data yang digunakan sebagai bagian dari strategi umum dalam studi kasus, menurut (Yin, 2015, p.140) bentuk analisis dominan berisi berbagai bentuk teknik penting seperti penjadohan pola, pembangunan penjelasan, dan seret waktu. Penjadohan pola digunakan untuk membandingkan pola berdasarkan empiris dengan pola yang telah diprediksikan atau beberapa prediksi alternatif, jika terdapat persamaan akan menguatkan validitas. Untuk studi kasus deskriptif penjadohan pola akan memiliki relevansi pola variabel yang diprediksi serta penentuan sebelum pengumpulan data.

Penelitian ini menggunakan penjadohan pola sebagai teknik analisis data untuk mendukung validitas. Penjadohan dipilih karena studi kasus ini dianalisis untuk membandingkan atau mencocokkan pola antara data yang telah ditemukan dengan pola yang sudah ditentukan, hasil wawancara yang telah dilakukan dengan partisipan dan juga informan serta studi dokumentasi yang dilakukan dibandingkan dan dicocokkan dengan pola yang telah ditentukan yaitu dengan model strategi *social media wheel* dari Breakenridge dan susunan *customer engagement* dari Jake dan Evan.