

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Moleong (2016) menjelaskan bahwa paradigma sebagai sebuah cara pandang yang dijadikan dasar atau fondasi pemikiran, sudut pandang, serta penilaian seorang individu dalam melihat realitas yang ada. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah post-positivisme. Paradigma post-positivisme mencoba menjelaskan, memprediksi, serta mengendalikan fenomena atau permasalahan yang dipaparkan di lapangan. Philip dan Burbules dalam Creswell (2016) menafsirkan paradigma post-positivisme dengan menentang gagasan tradisional dari validitas suatu ilmu pengetahuan dalam proses menganalisis sikap dan tindakan manusia. Pada dasarnya, paradigma ini berguna untuk menggambarkan realita yang terjadi di lapangan dengan cara melakukan wawancara dengan subjek penelitian.

Philip dan Burbules (2014) menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang terdapat dalam paradigma post-positivisme, antara lain:

1. Penelitian yang menggunakan paradigma *post* positivisme dilihat sebagai sebuah proses pembuatan klaim-klaim yang kebenarannya lebih kuat.
2. Kumpulan data, bukti, dan pertimbangan logis berperan dalam proses pembentukan pengetahuan yang dalam praktiknya akan digunakan teknik observasi dalam proses mengumpulkan informasi.

3. Hubungan sebab-akibat yang terdapat dalam sebuah fenomena harus dikembangkan dan dijelaskan secara deskriptif.

Oleh karena itu, data yang didapatkan melalui wawancara dengan subjek penelitian sangat penting agar mendapatkan bukti penelitian yang kuat.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif yang melibatkan penafsiran dan pendekatan terhadap fenomena yang ada. Penelitian kualitatif melibatkan rumus pertanyaan 5W+1H (*Who, What, When, Where, Why, dan How*).

Hatch, Marshal, dan Rossman (2014) menyatakan mengenai beberapa karakteristik utama yang mendeskripsikan tentang penelitian kualitatif, antara lain sebagai berikut:

1. Proses pengumpulan data tentang lokasi narasumber dalam menghadapi permasalahan yang akan dikaji.
2. Proses menghimpun data dengan menggunakan cara dokumentasi, wawancara, ataupun melalui observasi dari perilaku.
3. Pada umumnya semua data akan disatukan dari berbagai sumber seperti melalui cara dokumentasi, observasi wawancara, ataupun informasi dalam bentuk audio dan visual, daripada hanya terpaku pada satu sumber saja.
4. Pada penelitian kualitatif terdapat analisis data induktif dan deduktif. Analisis data induktif merupakan data yang diperoleh melalui pola, kategori, dan tema yang diciptakan oleh peneliti. Sedangkan analisis data

deduktif merupakan data yang ditelaah ulang untuk memastikan apakah dengan bukti yang lebih banyak akan lebih mendukung seluruh tema dan untuk mengetahui keperluan informasi tambahan.

5. Dalam proses pengumpulan data saat melakukan penelitian kualitatif, peneliti berfokus pada pemahaman definisi yang disampaikan oleh narasumber mengenai permasalahan penelitian.
6. Perencanaan penelitian bergerak secara dinamis dan terus berkembang karena rancangan awal penelitian tidak dapat langsung dipenuhi seutuhnya. Setiap tahapan dalam proses pengerjaan masih dapat berubah seiring dengan pengumpulan data.
7. Refleksivitas, yaitu kondisi merefleksikan fungsi di dalam sebuah penelitian yang berhubungan dengan latar belakang pribadi, budaya, serta pengalaman yang dapat menghasilkan pemahaman dari setiap tema yang akan sedang dikembangkan.
8. Suatu pandangan yang menyeluruh, yaitu adanya deskripsi yang lengkap dari penelitian yang sedang dilakukan.

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang berarti dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai situasi, kondisi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang terdapat di masyarakat yang merupakan objek penelitian.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode penelitian studi kasus, yang dijelaskan oleh Yin (2012) merupakan sebuah prosedur observasi empiris yang dikerjakan saat peristiwa dan konteks kehidupan nyata tidak teridentifikasi dengan jelas, serta berbagai sumber bukti dapat digunakan. Dalam penelitian studi kasus, akan ditelaah data-data dari objek penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, pengamatan, studi dokumen, dan data lainnya yang dapat mendukung.

Melalui hal ini maka dapat diketahui bahwa strategi konten media sosial yang diterapkan oleh Little Hannah dalam membangun *customer engagement*. Yin (2015) menyatakan definisi penelitian studi kasus secara umum adalah sebuah strategi penelitian berkaitan dengan *how* atau *why*, sehingga penelitian studi kasus bertujuan untuk memberikan sebuah pandangan yang lengkap dan mendalam terhadap suatu objek yang diteliti. Oleh karena itu, metode penelitian studi kasus dinilai tepat untuk membantu penelitian ini.

3.4 Informan Penelitian

Penelitian ini memerlukan informan yang akan menjadi sumber informasi terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti. Seluruh informan yang turut serta dalam penelitian ini, dipilih berdasarkan latar belakang yang beririsan dengan fokus peristiwa dengan tujuan agar narasumber memahami dengan baik permasalahan yang sedang dibahas.

Yin (2015) menyatakan bahwa terdapat beberapa jenis informan, antara lain kolega di lapangan yang sama, para pembuat kebijakan, pemimpin masyarakat, praktisi, dan profesional lain yang bukan spesialisasi dalam metodologi studi kasus, kelompok khusus seperti panitia atau tesis mahasiswa, serta para pemodal penelitian. Dalam penelitian ini dipilih informan penelitian yang merupakan individu yang berperan penting dalam pembuatan kebijakan strategi konten media sosial Little Hannah. Berikut ini merupakan informan terpilih yang dinilai sesuai dengan penelitian:

- **Syana Widartha**

Menduduki jabatan sebagai CEO, *Founder*, dan *head of digital marketing* di Little Hannah yang memiliki tanggung jawab atas semua konten marketing media sosial @littlehannah.id. Alasan peneliti memilih narasumber dikarenakan posisi dan pekerjaan yang dilakukan oleh narasumber sangat erat dengan objek yang diteliti. Oleh karena itu, beliau dapat memberikan penjelasan serta informasi yang komprehensif mengenai strategi dan proses kerja dalam aktivitas media sosial Instagram Little Hannah.

- **Joshua Oey**

Menduduki jabatan sebagai *digital marketing analyst* dan *graphic designer* yang memiliki tanggung jawab atas hasil analisis semua media sosial Little Hannah. Alasan peneliti memilih beliau menjadi narasumber kedua adalah narasumber merupakan pakar dan praktisi yang mempunyai pengetahuan luas mengenai seluruh desain digital media sosial Little Hannah dan juga

merupakan individu yang mengetahui setiap perkembangan akun Instagram @littlehannah.id.

- **Indah Fitri Yani**

Menduduki jabatan sebagai *executive marketing* yang juga turut terjun ke dalam aktivitas perancangan strategi konten media sosial Little Hannah sehingga beliau juga dapat menyampaikan informasi konkret dan kredibel untuk objek penelitian yang sedang dilakukan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Yin (2015) menyatakan bahwa ada enam sumber bukti yang dijadikan sebagai fokus dalam proses pengumpulan data untuk studi kasus, antara lain dalam bentuk dokumen, hasil wawancara, rekaman arsip, dan observasi langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang sangat penting adalah wawancara dengan narasumber untuk memperoleh informasi terkait dengan masalah yang sedang diteliti melalui pengamatan yang terstruktur, melakukan wawancara dengan informan, menelaah dokumen-dokumen yang diperlukan, serta membangun protokol untuk merekam informasi.

Yin (2015) juga menyatakan kalau ada tiga jenis wawancara dalam studi kasus, yaitu wawancara *open-ended*, wawancara terstruktur yang sejalan dengan survey, dan wawancara terfokus. Tipe wawancara yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu wawancara *open-ended*, yaitu memberikan beberapa pertanyaan kepada responden atau narasumber mengenai fakta-fakta dari peristiwa yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu:

1. Wawancara Mendalam

Proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan dengan menggunakan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini, wawancara berperan penting karena diperlukan untuk memperoleh data primer. Data primer adalah data tangan pertama yang diperoleh langsung dari responden. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersifat semistruktur, yaitu dalam wawancara dapat digunakan daftar pertanyaan mengenai permasalahan penelitian yang terdapat di dalam dan di luar daftar yang telah dibuat (Kriyantono, 2010). Pertanyaan yang dibentuk di dalam penelitian ini merupakan berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan strategi konten media sosial Instagram Little Hannah dalam membangun *customer engagement*.

2. Studi Pustaka

Ini merupakan salah satu cara untuk mencari data dengan menelusuri sumber informasi tertulis seperti dokumen, buku, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Data yang diperoleh akan menjadi data sekunder atau tambahan guna melengkapi dan mendukung penelitian tersebut.

3. Observasi Data

Selain metode pengumpulan data dan jenis wawancara yang digunakan, akan dilakukan observasi terhadap akun media sosial Instagram @littlehannah.id untuk melihat *engagement* yang didapat Little Hannah.

3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data dapat diuji melewati uji validitas dan realibitas. Yin (2015) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan telah diinterpretasikan dengan benar sehingga hasil kesimpulan dapat mencerminkan dan mewakili isu yang diteliti, sedangkan uji realibitas berguna untuk mengetahui data yang telah diperoleh telah konsiten dan stabil atau tidak.

Validitas yang digunakan di dalam penelitian ini adalah validitas internal. Yin (2015) mengungkapkan bahwa validitas internal berkaitan dengan penelitian eksplanatoris yang saling berhubungan. Pernyataan itu mempunyai arti bahwa dalam penelitian membahas mengenai sebuah peristiwa X yang menyebabkan peristiwa Y terjadi. Oleh karena itu, penelitian ini memakai validitas internal karena penelitian dilakukan berdasarkan eksperimen dan kesimpulan yang diperoleh dari wawancara terhadap informan penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Moleong (2016) memiliki pendapat bahwa analisis data merupakan tahapan perorganisasian, penyaringan, dan pengolahan data untuk mendapatkan pola penelitian yang ingin diamati sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Pada peneltiian ini, digunakan model analisis data Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari tiga tahapan sebagai berikut:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstraksian, dan pentransformasian data kasar yang dikumpulkan dari lapangan. Proses kondensasi data diperoleh setelah dilakukannya wawancara dan mendapat data tertulis dari lapangan, yang kemudian akan diolah menjadi transkrip wawancara yang dipilah kembali untuk mendapatkan fokus penelitian yang diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses penyatuan sekumpulan informasi yang memungkinkan untuk disimpulkan. Pada proses ini, akan dikelompokkan data berdasarkan kategori dan penyajian data akan dilakukan secara sistematis.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan terhadap data yang telah dikumpulkan selama penelitian dilakukan dengan cara mencari pemahaman dari setiap data yang tidak memiliki pola, membuat penjelasan, serta alur sebab akibat yang pada akhirnya dapat disimpulkan seluruh data yang diperoleh dalam penelitian tersebut, mengkaji data secara berulang, dan mengelompokkan data yang telah tersusun.