

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Paradigma Penelitian**

Menurut Moleong (2010, p.49), paradigma memiliki arti sebagai sebuah konsep, proposisi dan prosisi yang telah diakui oleh banyak khalayak sehingga dapat mempengaruhi cara berpikir dalam suatu penelitian. Peneliti melihat penelitian ini dengan sudut pandang Konstruktivisme. Konstruktivisme merupakan paradigma yang seringkali dikaitkan dengan penelitian kualitatif.

Menurut Crotty (dalam Creswell, 2014, p. 8) mengidentifikasi konstruktivisme dengan beberapa asumsi sebagai berikut:

- a. Manusia membangun makna saat mereka terlibat dengan dunia yang mereka tafsirkan.
- b. Manusia membangun makna akan dunia berdasarkan pandangan sosial dan sejarah masing-masing.
- c. Pemaknaan selalu didasari oleh interaksi yang dilakukan oleh manusia.

Menurut Creswell (2014, p. 8), konstruktivis sosial percaya bahwa setiap individu mencari pemahaman tentang dunia tempat mereka tinggal dan bekerja. Setiap individu akan mengembangkan makna suatu objek tertentu secara subjektif berdasarkan pengalaman masing-masing. Maka dari itu, setiap makna yang diinterpretasikan oleh individu adalah bervariasi dan beragam. Hal ini

mengarahkan peneliti untuk mencari kompleksitas pandangan dan mengandalkan sebanyak mungkin pandangan para informan akan situasi yang sedang dipelajari.

Dalam penelitian ini, peneliti akan berusaha mendapatkan dan memahami bentuk penggunaan dan kepuasan atau ketidakpuasan khalayak terhadap produk berita media *Asumsi* yang didistribusikan melalui *email newsletter* “5.45”.

### **3.2 Jenis dan Sifat Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Metode penelitian secara umum dimengerti sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala atau isu tertentu (Raco, 2010, pp. 2-3.). Sedangkan, metode penelitian kualitatif didefinisikan oleh Creswell (2008) sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Penelitian *uses & gratifications* dengan metode kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk mendapat gambaran yang lebih mendalam dari para informan mengenai bentuk penggunaan dan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan generasi Y terhadap produk berita *email newsletter* media *Asumsi*. Berdasarkan Humaizi (2018, p. 59), penelitian teori *uses & gratifications* dengan penelitian kuantitatif memiliki kelemahan dimana dimensi-dimensi kepuasan telah terlebih dahulu ditetapkan oleh pengkaji. Oleh karena itu, dimensi atau faktor itu lebih bergantung kepada input penelitian daripada jawaban responden (Humaizi, 2018, p. 59).

Menurut Raco (2010, pp. 56-62), metode kualitatif memiliki beberapa sifat khasnya, yaitu:

1. Penekanan pada lingkungan yang alamiah (*naturalistic setting*): Data diperoleh oleh peneliti dari di mana tempat penelitian akan dibuat. Konteks dan situasi subjek penelitian dipahami dan diuraikan secara luas dan jelas bagi pembaca.

2. Induktif (*inductive*): penelitian dimulai dengan mengobservasi secara rinci menuju generalisasi dan ide-ide yang abstrak.

3. Fleksibel (*flexible*): penelitian kualitatif memiliki ciri khas terbuka akan kemungkinan penyesuaian terhadap keadaan yang selalu berubah.

4. Pengalaman langsung (*direct experience*): data yang diperoleh dari pengalaman langsung dari partisipan.

5. Kedalaman (*indepth*)

6. Proses: melihat bagaimana fakta, realita, gejala dan peristiwa terjadi dan dialami. Inti dari proses yaitu memahami dinamika internal tentang bagaimana suatu program, organisasi atau hubungan itu terjadi.

7. Menangkap arti (*verstehen*): metode ini hendak mempelajari bagaimana orang mengerti sesuatu.

8. Keseluruhan (*wholeness*).

9. Partisipasi aktif dari partisipan.

10. Penafsiran (*interpretation*).

Penelitian yang bersifat deskriptif memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali fakta, proses, objek dan aktivitas dalam jangka waktu yang telah

ditentukan oleh peneliti dan informan. Karena dalam penelitian ini peneliti hendak melihat bagaimana penggunaan dan kepuasan atau ketidakpuasan khalayak terhadap produk berita *email newsletter* “5.45” Peneliti akan menjelaskan secara deskriptif data yang didapatkan dari penelitian dan menafsirkan menurut pengertian dari peneliti.

### **3.3 Metode Penelitian**

Menurut Creswell (2009), terdapat beberapa cara yang layak untuk melakukan penelitian kualitatif salah satunya adalah studi kasus. Studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program atau suatu situasi sosial (Mulyana, 2013, p. 201). Metode yang digunakan dalam penelitian studi kasus adalah dengan wawancara, pengamatan, penelaahan dokumen, survei dan data yang dikumpulkan untuk mengurai suatu kasus secara rinci.

Lincoln dan Guba (dalam Mulyana, 2013, p. 201) mengemukakan keistimewaan studi kasus sebagai berikut:

1. Studi kasus merupakan sarana utama bagi penelitian yakni menyajikan pandangan subjek yang diteliti.
2. Studi kasus menyajikan uraian menyeluruh yang mirip dengan apa yang dialami pembaca dalam kehidupan sehari-hari.
3. Studi kasus merupakan sarana efektif untuk menunjukkan hubungan antara peneliti dan responden.

4. Studi kasus memungkinkan pembaca untuk menemukan konsistensi internal yang tidak hanya merupakan konsistensi gaya dan konsistensi faktual tetapi juga keterpercayaan (*trustworthiness*).
5. Studi kasus memberikan “uraian tebal” yang diperlukan bagi penilaian atas transferabilitas.
6. Studi kasus terbuka bagi penilaian atas konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks tersebut.

Bentuk studi kasus dapat berupa deskriptif, eksplorasi dan eksplanatori (Raco, 2010, p. 50). Studi kasus deskriptif memiliki tujuan menggambarkan suatu gejala, fakta atau realita. Eksploratif mencari tahu lebih mendalam tentang suatu kasus untuk kemudian dapat memberikan suatu kasus untuk kemudian dapat memberikan suatu hipotesis. Eksplanatori mencari keterangan atas aspek-aspek dan argumentasi sebab akibat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi kasus deskriptif dimana peneliti akan menguraikan gejala, fakta atau realita dari objek penelitian.

Penelitian ini akan menggunakan model studi kasus oleh Robert K. Yin. Yin (2018, p. 18) menjelaskan bahwa metode studi kasus dapat dilakukan dalam waktu yang singkat dan tidak bergantung pada data observasi partisipan ataupun data etnografi. Studi kasus didefinisikan oleh Yin sebagai sebuah langkah untuk melakukan penelitian terhadap suatu peristiwa yang terjadi di kehidupan nyata.

Yin (2019, p. 46) membagi proses penelitian studi kasus menjadi dua, single case study dan multi case study dengan pendekatan yang masing-masing terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. *Single Case Study*

*Holistic*: satu jenis kasus dengan satu level dan satu unit analisis

*Embedded*: satu jenis kasus dengan multi unit analisis

2. *Multi Case Study*

*Holistic*: beberapa jenis kasus dengan satu unit analisis

*Embedded*: beberapa jenis kasus dengan multi unit analisis.

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus yang masuk dalam klasifikasi *single case study* dengan jenis *holistic*. Studi kasus *single case study* didesain oleh Yin (2019, p. 46) untuk meneliti kasus-kasus yang memiliki keunikan, kritis, dan relevansi yang tinggi. Penelitian studi kasus memiliki ciri yang mendalam karena memiliki cakupan yang sempit. Maka, kasus dalam penelitian ini adalah generasi milenial yang mengonsumsi berita *email newsletter* media *Asumsi*.

Media *Asumsi* merupakan salah satu media *online* yang populer di kalangan anak muda dengan total 474.000 *followers* di media sosial Instagram dan Twitter. Dalam penelitian ini, peneliti akan mempelajari satu kasus yaitu bentuk penggunaan dan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap produk berita *email newsletter* “5.45” media *Asumsi*.

### 3.4 Informan

Menurut Moleong (2006, p. 132), informan adalah orang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi mengenai latar belakang sebuah penelitian. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian (Andi, 2010, p. 147). Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Kriyantono (2007, p. 154), teknik *purposive sampling* merupakan teknik yang melakukan seleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian.

Informan yang dipilih peneliti adalah pengguna dari media *Asumsi* dan berlangganan *email newsletter* “5.45”. Pemilihan ini dilakukan agar peneliti dapat menganalisis persepsi khalayak dengan latar belakang yang berbeda-beda. Khalayak yang dilibatkan berasal dari berbagai latar belakang pendidikan, pekerjaan, dan usia. Untuk mendukung penelitian ini, maka informan yang telah ditetapkan oleh peneliti dan dapat membantu berjalannya penelitian, yaitu:

1. Khalayak berumur 20-34 tahun yang termasuk sebagai generasi Y atau generasi milenial.
2. Khalayak yang berlangganan *email newsletter* “5.45” dari media *Asumsi*.
3. Khalayak yang mengikuti akun sosial media (Instagram atau Twitter) dari media *Asumsi*.
4. Khalayak merupakan Warga Negara Indonesia, mengingat produk berita yang disajikan *Asumsi* mencakup berita di sekitar Indonesia dengan penggunaan bahasa Indonesia.

Kriteria-kriteria ini dipilih atas pertimbangan akan beragamnya latar belakang pendidikan, umur, pekerjaan dan kurang terlibatnya informan dalam kancah publik sehingga muncul kemungkinan bahwa informan tidak memiliki pemahaman yang penuh akan berita yang sifatnya terus mengalami pembaruan.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam studi kasus, Yin (2019, p. 101) mengungkapkan terdapat enam sumber data yaitu: dokumentasi, rekaman arsip, wawancara, pengamatan langsung, observasi partisipan, dan perangkat-perangkat fisik. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti adalah teknik wawancara terbuka dan mendalam dan observasi akan bukti-bukti fisik, yaitu berita yang dihasilkan oleh *Asumsi* melalui *email newsletter* “5.45”.

Menurut Kriyantono (2009, p. 98), indepth interview merupakan cara pengumpulan data dengan cara langsung bertatap muka dengan informan untuk mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Peneliti akan memberikan pertanyaan kepada informan yang sifatnya terbuka sehingga dapat dijawab secara leluasa. Menurut Enzir (2012, p. 51), salah satu kelebihan dari wawancara terbuka adalah kekayaan data yang diperoleh karena informasi didapatkan tanpa ada intervensi dari peneliti sekalipun. Dengan wawancara mendalam kepada informan, peneliti dapat mengetahui alasan yang sebenarnya dari responden mengambil keputusan (Ardianto, 2010, p. 61).

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk menggali informasi dan pemahaman mengenai penggunaan dan kepuasan atau ketidakpuasan khalayak



akan produk berita *email newsletter* “5.45” oleh *Asumsi*. Jenis wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi adalah wawancara semistruktur. Menurut Estenberg (dalam Sugiyono, 2010, p. 233), wawancara semistruktur merupakan wawancara yang sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*.

Dalam pelaksanaannya, peneliti tetap mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis untuk informan namun memiliki tujuan untuk menemukan permasalahan yang lebih luas dan terbuka. Responden akan diajak untuk memberikan pendapat dan ide-idenya.

Menurut Yin (2019, p. 101) dalam studi kasus, diperlukan adanya berbagai sumber. Karena sumber-sumber ini akan saling melengkapi dan menguatkan satu sama lain.

### **3.6 Teknik Keabsahan Data**

Menurut Poerwandari (2009), p. 173), terdapat empat kriteria teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu:

1. *Credibility*: Data dan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti harus memiliki nilai kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan. Kredibilitas data juga diperlukan agar dalam penelitian, peneliti dapat memahami secara mendalam mengenai peristiwa yang tengah terjadi di kehidupan nyata.
2. *Transferability*: Transferabilitas ditentukan oleh pembaca dari hasil penelitian. Jika penelitian mampu mencapai tujuan penelitian maka tingkat transferabilitasnya tinggi.

3. *Dependability*: Tahapan ini menilai dependabilitas dari data-data yang diperoleh. Teknik yang dilakukan untuk memastikan keakuratan data adalah dengan melakukan peninjauan ulang terhadap data-data yang diperlukan. Selain itu, tahapan ini juga melihat sejauh mana peneliti mampu mengkonseptualisasikan peristiwa yang terjadi dengan konsistensi kontribusi peneliti dalam penelitian.
4. *Confirmability*: Dalam tahapan confirmability, peneliti mencocokkan kembali kesimpulan dan temuan penelitian dengan data yang diperoleh ketika melakukan wawancara.

Menurut Yin (2019, p. 38), sebuah hasil penelitian harus dapat mewakili sekumpulan pernyataan yang logis dan sesuai dengan fakta. Menguji keabsahan data dapat dilakukan dengan empat bentuk tes (Yin, 2019, p. 38) yaitu:

1. *Construct validity*: mengidentifikasi langkah-langkah operasional yang benar untuk konsep yang sedang dipelajari.
2. *Internal validity*: keabsahan data ini digunakan hanya untuk studi kausal, berusaha membangun hubungan kausal dimana kondisi tertentu diyakini mengarah ke kondisi lain.
3. *External validity*: menunjukkan apa dan bagaimana temuan studi kasus dapat digeneralisasikan.
4. *Reliability*: mendemonstrasikan bahwa operasi sebuah studi – seperti prosedur pengumpulan data dapat diulangi dengan hasil yang sama.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguji keabsahan data dengan Construct Validity yang berfokus untuk menyusun fakta dari data-data yang didapatkan tentang penggunaan dan kepuasan pelanggan *email newsletter* “5.45” oleh media *Asumsi*. Keabsahan data akan diperoleh dengan melakukan pencocokan kembali hasil wawancara dengan informan sehingga suatu kesimpulan dapat ditarik sebagai hasil penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Proses analisis data dimulai dengan memeriksa seluruh data yang didapatkan melalui hasil pengamatan yang sudah dituliskan dalam sebuah catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya (Moleong, 2012, p.247). Teknik analisis data dilakukan untuk mempermudah peneliti mendapat kesimpulan dari proses pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis. Menurut Creswell (2014, pp. 194-195), diperlukan adanya analisis data untuk memahami teks dan gambar karena bersifat singkat dan padat.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis data menurut Miles & Huberman (1992, p.16), yaitu:

1. Reduksi Data

Tahapan ini merupakan proses pemilihan dari data yang diperoleh. Data-data dipilih kembali berdasarkan kebutuhan peneliti dan berlangsung selama penelitian kualitatif dilakukan. Reduksi data dilakukan dalam beberapa tahapan lanjutan seperti membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan membuat memo. Reduksi data

merupakan bentuk analisis yang membantu peneliti dalam melakukan penajaman, penggolongan, pengarahannya, membuang yang tidak perlu sehingga kesimpulan final dapat ditarik dan diverifikasi dari data yang telah diorganisir.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses pengelompokan data berdasarkan kategori untuk menarik kesimpulan dari data yang sudah diorganisir. Proses ini dapat membantu peneliti untuk melihat suatu peristiwa dengan lebih luas dan menentukan kesimpulan yang benar. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data seringkali menggunakan bentuk teks naratif.

## 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan dari data yang didapatkan tetap harus dilakukan verifikasi. Verifikasi dapat dilakukan dalam bentuk pemikiran kembali oleh peneliti, melakukan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau verifikasi dengan melakukan tukar pikiran dengan ahli. Verifikasi kesimpulan akhir dilakukan agar dapat dipertanggungjawabkan.