

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivisme. Paradigma post-positivisme mempunyai pandangan bahwa tidak ada satu-satunya realitas objektif dan tidak semua realitas objektif tersebut dapat dilihat atau dirasakan secara benar oleh individu karena keterbatasan indra manusia. Hal ini dikarenakan masih adanya ketergantungan antara individu dengan objek yang diteliti (Kriyantono, 2020, p. 38). Paradigma ini biasa digunakan untuk memperkuat jawaban-jawaban dari realitas yang ada. Selain itu, *post-positivism* memiliki beberapa aspek yaitu (Kriyantono, 2020, p. 39):

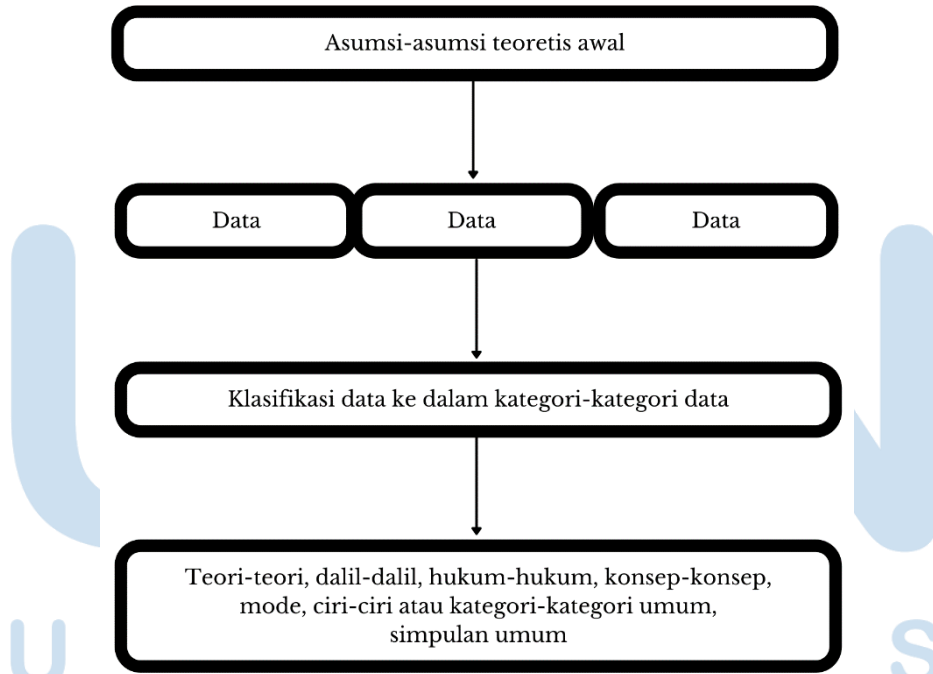
- 3.1.1 Aspek Ontologi: Aspek ini merupakan realisme yang nyata tetapi dipahami secara tidak sempurna dan dipahami secara probabilistik.
- 3.1.2 Aspek Epistemologi: Objektivis yang dimodifikasi dengan asumsi bahwa masih memungkinkan mengira-ngira realitas tapi tidak pernah paham secara penuh. Artinya, realitas tidak dapat digeneralisasikan seperti yang dianut positivistik.
- 3.1.3 Aspek Aksiologi: Aspek yang memisahkan nilai-nilai dan pengaruh dari peneliti.
- 3.1.4 Aspek Metodologi Riset: Aspek yang metodologi riset secara kuantitatif tapi memungkinkan menggali data kualitatif karena berusaha membuktikan kesalahan hipotesis atau melalui *trial and error*.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang akan mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, dan akurat dengan berupaya menggali kedalaman atau makna data lebih mendalam, seperti mengapa realitas itu terjadi, motif-motif pelaku sosial, latar belakang yang memengaruhi motif, serta pengaruh konteks lain. Deskriptif kualitatif memiliki sifat induktif yang mana mengartikan peran data akan lebih penting dibandingkan teori maupun konsep serta peneliti akan berusaha mengumpulkan data sebanyak mungkin sejak awal tanpa harus merumuskan dari awal dengan teori-teori sebagai landasan. (Kriyantono, 2020, p. 62).

Menurut Trisliatanto (2020, p. 15), penelitian kualitatif digunakan untuk menjawab permasalahan akan pemahaman konteks waktu dan situasi yang wajar, alami, dan sesuai kondisi objektif di lapangan tanpa manipulasi serta jenis data yang dikumpulkan.



Gambar 3.1 Strategi Analisis Deskriptif Kualitatif
Sumber: Trisliatanto (2020)

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus untuk memecahkan kasus yang ingin diteliti. Menurut Robert K. Yin (2018, p. 45), metode studi kasus merupakan metode empiris yang meneliti fenomena kasus secara mendalam di dunia nyata, terutama apabila batasan antara fenomena dan konten dilihat masih belum jelas. Studi kasus pada umumnya bergantung pada berbagai sumber bukti. Selain itu, studi kasus memiliki beberapa ciri-ciri yaitu (Kriyantono, 2020, p. 235):

- 3.3.1 Unik: Merupakan studi kasus yang unik mencakup detail kasus, latar belakang informan, konteks kasus, informan, dan persoalan lainnya.
- 3.3.2 Parikularistik: Merupakan studi kasus yang memiliki fokus pada situasi, peristiwa, atau fenomena tertentu yang tertuju pada masalah pasti atau praktis yang terjadi di kehidupan sehari-hari.
- 3.3.3 Deskriptif: Merupakan studi kasus yang memiliki hasil akhir dengan deskripsi detail dari topik yang diteliti.
- 3.3.4 Heuristik: Merupakan studi kasus yang memiliki metode untuk dipahami oleh masyarakat mengenai apa yang sedang diteliti yang mana interpretasi, prespektif, maupun makna baru dituju sebagai tujuan penelitian.
- 3.3.5 Induktif: Merupakan studi kasus yang dimulai dari fakta di lapangan hingga disimpulkan dalam konsep maupun teori yang digunakan.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.4 Partisipan dan Informan

Menurut Yin (2018, p. 162), partisipan merupakan individu yang akan diteliti pada kasus tersebut dikarenakan terlibat. Sedangkan informan merupakan subjek dari studi kasus yang akan diteliti dan menyediakan analisa atau pemahaman dari sudut pandang yang berbeda dari partisipan sebagai informasi pendukung.

Pada penelitian ini, partisipan yang ditetapkan adalah Rendy Mulyana sebagai Brand Marketing *Manager* dari Fore Coffee dan Nadia Callista sebagai Content Marketing dari Fore Coffee untuk bisa mendapatkan data yang lebih relevan serta sebagai eksekutor baik dari ide-ide konten yang dibuat maupun strategi untuk memperoleh *customer engagement*. Serta untuk informan yang ditetapkan adalah seorang *expert* di bidang *content social media*. Maka dari itu, informan yang ditetapkan adalah Reginald Gusli sebagai Senior Content Writer dari Growmint Digital Agency.

Tabel 3.1 Partisipan dan Informan

No.	Nama Narasumber	Instansi	Jabatan
1.	Rendy Mulyana	Fore Coffee	Brand Marketing Manager
2.	Nadia Callista	Fore Coffee	Content Marketing Officer
3.	Reginald Gusli	Growmint Digital Agency	Senior Content Writer

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Yin (2018, p. 156), untuk melakukan pengumpulan data terdapat enam cara yaitu:

3.5.1 *Interview*: Cara mendapatkan informasi yang bersifat penjelasan melalui pertanyaan bagaimana dan mengapa. Menurut Yin, *interview* terbagi menjadi *intensive interview*, *in-depth interview*, dan *unstructured interview*.

Terdapat beberapa langkah untuk melakukan wawancara, yaitu (Sugiyono, 2013, p. 235):

3.5.1.1 menetapkan narasumber untuk diwawancara,

3.5.1.2 mempersiapkan pokok permasalahan yang akan dibahas dengan narasumber,

3.5.1.3 membuka alur wawancara,

3.5.1.4 menjalani proses wawancara,

3.5.1.5 melakukan konfirmasi terhadap hasil wawancara serta mengakhiri sesi wawancara,

3.5.1.6 membuat transkrip atas hasil wawancara, dan

3.5.1.7 mengidentifikasi hasil wawancara sesuai dengan penelitian yang diteliti.

3.5.2 *Document*: Informasi-informasi dokumenter yang berhubungan dengan topik studi kasus dan hal ini akan menjadi objek pengumpulan data. Contohnya *e-mail*, agenda, dokumen administratif, proposal, pembelajaran formal, dan lainnya.

3.5.3 *Archival records*: Informasi yang terekam maupun diarsipkan dan digunakan sebagai data studi kasus agar dapat menjadi objek pencarian yang luas. Contohnya rekaman organisasi, peta, grafik, survei, dan lainnya.

3.5.4 *Observations*: Pengamatan yang dilakukan saat pengumpulan data baik data formal maupun informal. Data-data tersebut nantinya akan memberikan informasi tambahan terkait topik yang akan diteliti. Menurut Creswell (2018, p. 264), observasi menurut opsi tipe dibagi menjadi dua yaitu

3.5.4.1 *Public documents* seperti *meetings*, koran, dan lainnya.

3.5.4.2 *Private documents* seperti jurnal, diari, surat, dan lainnya.

3.5.5 *Physical artifacts*: Bukti fisik akan memungkinkan mempunyai potensi yang relevan dengan studi kasus yang diangkat. Dan jika relevan, bukti ini akan menjadi suatu yang penting dalam studi kasus tersebut. Contohnya teknologi, karya seni, dan lainnya.

Menurut Hardani, Auliya, Andriani, dkk. (2020, p. 121), pengumpulan data terdapat sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer merupakan sumber yang langsung memberikan data kepada peneliti seperti narasumber, sedangkan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti seperti dokumen.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam bersama narasumber yang sudah ditetapkan. Menurut Yin (2018, p. 161), wawancara yang akan dilakukan adalah *in-depth interview* dimana wawancara yang dilakukan lebih jelas serta terstruktur dikarenakan pertanyaan yang akan ditanyakan sudah ditentukan baik garis besar dan keseluruhannya. Selain itu, penelitian ini juga mengumpulkan dokumen seperti konten-konten yang dibuat oleh Fore Coffee dalam akun media sosialnya.

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

Berikut merupakan *observation records* sebagai panduan selama dilakukannya observasi, yaitu (Kriyantono, 2020, p. 307):

Tabel 3.2 *Observation Records*

Tujuan Observasi	Melakukan validasi dan pemberian bukti dari hasil wawancara.
Tempat Dilakukannya Observasi	Media sosial Fore Coffee (Instagram dan TikTok)
Durasi Observasi	Maret hingga Mei 2022
Sumber Observasi	Hasil wawancara, media sosial, dan kajian literatur (dari konsep yang digunakan dan penelitian terdahulu).

3.6 Keabsahan Data

Menurut Yin (2018, p. 78), terdapat empat validitas dalam penelitian studi kasus yang didapatkan untuk membuktikan validitas data dan hasil penelitian. Berikut empat validitasnya, yaitu:

- 3.6.1 *Construct Validity*: Penggunaan konsep dan penyusunan metode yang disesuaikan dengan objek penelitian.
- 3.6.2 *Internal Validity*: Membangun sebuah hubungan sebab-akibat yang mana dikondisi tertentu akan mengarah pada kondisi lainnya dan data dibedakan dari hubungan palsu.
- 3.6.3 *External Validity*: Aspek yang menunjukkan apakah dan bagaimana hasil penelitian dapat samaratakan serta mencari informasi untuk mendukung keabsahan data yang melibatkan pihak luar.
- 3.6.4 *Reliability*: Melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama dan dilakukan oleh peneliti berikutnya untuk meminimalisir kesalahan dalam penelitian yang sudah ada.

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *internal validity* yang mana sumber yang dimaksud adalah Rendy Mulyana selaku Brand Marketing *Manager* dan Nadia Callista selaku Content Marketing dari Fore Coffee.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Robert K. Yin (2018, p. 224), untuk melakukan analisis data terdapat lima cara yaitu:

- 3.7.1 *Pattern matching*: Teknik yang membandingkan pola antara prediksi teori maupun konsep dengan bukti yang didapat dari observasi penelitian. Jika terdapat kesamaan antara prediksi dengan bukti yang didapat, maka hasil penelitian akan semakin kuat.
- 3.7.2 *Explanation building*: Teknik yang menganalisis studi kasus dengan membangun penjelasan atas kasus yang dibahas dikarenakan akan mengembangkan ide-ide untuk kasus diteliti lebih lanjut.
- 3.7.3 *Time-series analysis*: Teknik yang menganalisis studi kasus dengan urutan waktu dan dilakukan dengan eksperimen. Pada umumnya, analisis tersebut mempunyai pola yang rumit tetapi memiliki kesimpulan yang kuat.
- 3.7.4 *Logic models*: Teknik yang menganalisis studi kasus dengan menggunakan model logika untuk menetapkan serta mengoperasionalkan urutan peristiwa yang kompleks dalam jangka waktu lama atau tertentu, dan berusaha menunjukkan bagaimana kegiatan yang kompleks.
- 3.7.5 *Cross-case synthesis*: Teknik yang menganalisis studi kasus dengan jumlah minimal dua kasus. Umumnya, analisis tersebut akan lebih mudah dan memiliki hasil yang lebih kuat.

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *pattern matching*. Pada cara ini akan mencocokkan antara konsep yang digunakan untuk menjelaskan studi kasus yang terjadi. Hal ini dilakukan agar mendapatkan jawaban bagaimana dan mengapa konsep *content marketing* pada media sosial dapat dimanfaatkan untuk memperoleh *customer engagement*.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A