

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Denzin dan Lincoln (2018) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif berusaha menemukan dan mendeskripsikan secara naratif tentang apa yang orang-orang lakukan dalam keseharian mereka dan bagaimana hal tersebut bermakna bagi diri mereka. Penelitian kualitatif dilakukan dengan praktik-praktik interpretasi secara langsung dan saling terhubung untuk menghasilkan pemahaman yang lebih baik terhadap suatu masalah. Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori penelitian kualitatif dengan cara peneliti akan terlibat secara langsung dalam proses penelitian mulai dari pengumpulan data hingga interpretasi. Proses interaksi antara peneliti dengan yang diteliti juga merupakan bagian yang tidak dapat pisahkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan menurut John W. Creswell (2014), paradigma penelitian terbagi menjadi empat belahan, yakni *post*-positivisme, transformatif, pragmatis, dan konstruktivisme. Dari keempat paradigma yang telah disebutkan, masing-masing memiliki ciri khas tersendiri, pada paradigma *post*-positivisme bersifat determinisme, reduksionisme, verifikasi teori dan penelitian empiris; paradigma kedua yaitu transformatif bersifat politik, kolaboratif, berorientasi pada keadilan dan kekuasaan serta perubahan; untuk paradigma pragmatis bersifat pluralistik, berpusat pada suatu masalah, berorientasi pada praktik dunia nyata serta konsekuensi tindakan; dan yang terakhir paradigma konstruktivisme bersifat memahami, konstruksi sosial dan historis, serta memiliki banyak makna peserta (Creswell, 2014). Penelitian “Strategi Social Media Marketing dalam Meningkatkan Customer Engagement Rosyposy Florist melalui Instagram” merupakan penelitian yang menggunakan paradigma *post*-positivisme.

Menurut Creswell (2014) keyakinan sebab dan akibat secara kaku bukanlah karakteristik paradigma *post*-positivisme dalam meyakinkannya, melainkan paradigma ini lebih mengakui bahwa seluruh sebab dan akibat

merupakan probabilitas yang dapat terjadi atau mungkin tidak terjadi. Phillips dan Burbules dalam Creswell (2014) menjelaskan bahwa terdapat beberapa asumsi dasar yang berperan dalam menjadi landasan dari penelitian *post-positivisme*, yaitu:

- 1) Pengetahuan bersifat anti dugaan, dengan kata lain bahwa kebenaran mutlak tidak mungkin dapat terjadi. Bukti yang terdapat di dalam suatu penelitian tidak dapat sempurna dan memiliki kemungkinan salah;
- 2) Penelitian yang dilaksanakan berupa proses dalam membentuk suatu klaim dan dilakukannya suatu penyaringan atau mengabaikan sebagian klaim menjadi gabungan suatu klaim yang lebih kuat;
- 3) Hasil data, pertimbangan rasional, serta bukti yang akan ada dapat membentuk pengetahuan. Dalam praktiknya, peneliti akan melakukan pengumpulan informasi atau instrumen berdasarkan hasil dari pengukuran yang telah dilakukan dengan melalui partisipan atau juga observasi mendalam;
- 4) Beberapa argumen yang terdapat dalam penelitian harus dikembangkan, pernyataan relevan, dan dapat disajikan untuk mendeskripsikan situasi kepada suatu masalah;
- 5) Salah satu dasar penting yang harus dimiliki dari sebuah penelitian merupakan sifat objektif. Dalam hal ini, peneliti harus menguji melalui metode penelitian dan kesimpulan yang sekiranya memiliki potensi bias.

Penelitian ini dilakukan dengan memiliki tujuan untuk melihat bagaimana strategi *SMM* dalam meningkatkan *customer engagement* bisnis bunga Rosyposy Florist melalui media sosial Instagram pada tahun 2022 secara objektif dan mengidentifikasi strategi yang dilakukan melalui media sosial Instagram sehingga memberikan sebuah pandangan secara mendalam.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian kualitatif dan deskriptif dilakukan hingga melibatkan penafsiran serta pendekatan terhadap fenomena yang ada. Penelitian kualitatif ini melibatkan rumus pertanyaan 5W+1H (What, When, Who,

Where, Why, dan How). Lincoln, Lynham, & Guba dalam Denzin dan Lincoln (2018) mengatakan bahwa paradigma ini merupakan modifikasi dari paradigma positivisme yang telah lebih dulu ada. Secara ontologis, paradigma *post-positivisme* menyadari bahwa dunia tidak akan pernah bisa dipahami secara utuh.

Cresswell & Cresswell (2018) menyatakan bahwa *post-positivisme* mengandung filosofi determinisme yang menyebabkan adanya determinasi efek atau hasil, jadi masalah yang diteliti menggunakan paradigma ini mencerminkan kebutuhan untuk mengidentifikasi dan menguji penyebab yang menghasilkan efek tertentu. Pengetahuan yang dikembangkan lewat lensa *post-positivisme* berdasar pada observasi yang hati-hati serta pengukuran objektif atas realitas.

Berdasarkan Hatch, Marshal, dan Rossman (2014) menjelaskan bahwa terdapat beberapa karakteristik utama dalam mendeskripsikan tentang penelitian secara kualitatif, antara lain:

- 1) Proses pengumpulan data mengenai lokasi partisipan dalam menghadapi permasalahan yang direncanakan dikaji.
- 2) Menghimpun data menggunakan dokumentasi, wawancara, maupun melalui observasi dari perilaku.
- 3) Pada umumnya data yang diperoleh akan disatukan dari berbagai sumber seperti secara dokumentasi, observasi wawancara, maupun informasi dalam bentuk *audio* dan *visual*, tidak terpaku hanya dengan satu sumber.
- 4) Terdapat analisis data secara induktif dan deduktif dalam penelitian kualitatif. Analisis data secara induktif biasa berupa data yang diperoleh dari pola, kategori, serta tema yang dibuat oleh peneliti. Sedangkan analisis data secara deduktif adalah sekumpulan data yang diolah kembali untuk memastikan terdapat bukti lebih banyak yang dapat mendukung lebih keseluruhan tema dan dengan tujuan untuk memahami keperluan informasi tambahan.

- 5) Saat proses pengumpulan data penelitian kualitatif dilakukan, peneliti memiliki fokus terhadap pemahaman definisi yang tersampaikan oleh partisipan mengenai permasalahan penelitian.
- 6) Karena rancangan awal suatu penelitian tidak dapat langsung terpenuhi seutuhnya, perencanaan penelitian harus terus berkembang dan bergerak secara dinamis. Setiap tahapan dalam pengerjaan dapat berubah seiring dengan aktivitas pengumpulan data.
- 7) Kondisi merefleksikan suatu fungsi di dalam sebuah penelitian biasa disebut sebagai reflektivitas. Berhubungan pada latar belakang pribadi, budaya, hingga pengalaman yang dapat menghasilkan suatu pemahaman dari setiap tema yang sedang dikembangkan.
- 8) Suatu pandangan menyeluruh, yaitu memiliki deskripsi lengkap dari penelitian yang sedang dijalankan. Penelitian seperti ini bersifat deskriptif, yang berarti dalam penelitian memiliki tujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai macam situasi, kondisi, hingga berbagai macam fenomena realitas sosial yang ada di dalam masyarakat yang merupakan objek penelitian.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Menurut Yin (2018) studi kasus dapat dijelaskan sebagai metode penelitian yang biasa menyajikan suatu pertanyaan utama dalam sebuah penelitian untuk menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa". Lalu dalam metode studi kasus, peneliti berposisi memiliki sedikit kendali atau bahkan dapat dibayangkan tidak sama sekali terhadap peristiwa yang terjadi, kemudian fokus pembelajaran pada metode studi kasus ialah masa kini, bukan memiliki bentuk secara historis sepenuhnya (Yin, 2018).

Terdapat tiga bagian dari studi kasus, yaitu eksplanatif, deskriptif, dan eksplanatoris (Yin, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penggunaan metode studi kasus yang berbasis eksplanatoris, hal ini dikarenakan metode studi

kasus eksplanatoris dapat menelusuri jawaban "bagaimana" dan "mengapa", hal ini terkait dengan cara dan langkah yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan dalam mencapai keberhasilannya mendapatkan suatu tujuan atau menyelesaikan suatu persoalan (Yin, 2018).

Menurut Yin (2018), pada metode studi kasus terbagi menjadi empat jenis metode, yakni *single case-holistic*, *single case-embedded*, *multiple case-holistics*, dan *multiple case-embedded*. Penelitian ini menggunakan *single case-holistic* atau bisa disebut sebagai studi kasus tunggal-holistik sebagai jenis studinya. Hal ini dilakukan karena jumlah kasus hanya akan berfokus pada satu kasus yang diteliti terkait pada suatu konteks tertentu dalam penelitian yaitu pada penerapan strategi pemasaran SMM yang dilakukan oleh Rosyposy Florist di media sosial Instagram (Yin, 2018).

Metode studi kasus dipilih dan digunakan oleh peneliti dengan tujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai bagaimana strategi SMM Rosyposy Florist dalam meningkatkan *customer engagement* melalui akun Instagram @rosyposy.florist.

3.4 Partisipan Penelitian

Untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini, diperlukannya partisipan yang akan berperan sebagai sumber informasi terkait permasalahan yang sedang diteliti. Seluruh partisipan yang berpartisipasi dalam penelitian ini akan dipilih melalui dasar latar belakang yang berhubungan dengan fokus peristiwa dengan tujuan agar partisipan dapat memahami lebih baik mengenai permasalahan yang akan dibahas. Partisipan penelitian merupakan hal penting dalam membuat studi kasus ini menjadi sukses atau berhasil. Melakukan wawancara dalam melakukan pengumpulan informasi dapat membantu dalam menjelaskan perihal peristiwa penting, serta mengetahui bagaimana wahyu dan perspektif dari partisipan yang bersangkutan (Yin, 2018).

Pemilihan partisipan dalam penelitian ini merupakan individu yang berperan penting dalam pembuatan kebijakan strategi pemasaran media sosial

Rosyposy Florist. Berikut adalah partisipan yang dipilih berdasarkan ternilai sesuai dengan penelitian:

3.4.1 Renny Ruth Roren

Renny Ruth merupakan Co-Founder dan Chief Marketing Officer di Rosyposy Florist dalam memiliki tanggung jawab atas semua konten pemasaran melalui media sosial @rosyposy,florist. Alasan dipilihnya partisipan dalam penelitian ini dikarenakan posisi dan pekerjaan yang dilakukan oleh partisipan memiliki tingkat keamatan tinggi dengan objek yang diteliti dan narasumber dapat menjelaskan secara detail terkait strategi dan proses kerja aktivitas media sosial Rosyposy Florist.

3.4.2 Marceley Putri

Marceley Putri merupakan Co-Founder, Chief Operating Officer, Chief Financial Officer di Rosyposy Florist yang memiliki tanggung jawab atas berkembangnya rencana bisnis Rosyposy Florist sesuai dengan model yang sudah ditetapkan secara jangka panjang dan pandangan yang luas. Dipilihnya partisipan dalam penelitian ini dikarenakan posisi dan tugas yang dilakukan oleh partisipan memiliki perspektif dari segi pembangunan bisnis yang berkorelasi dengan apa yang dipasarkan oleh Rosyposy Florist.

3.4.3 Muhammad Suhaidi

Muhammad Suhaidi merupakan Social Media Manager serta Graphic Designer yang bertanggung jawab atas analisis dan eksekusi pemasaran melalui media sosial Instagram Rosyposy Florist. Terpilihnya partisipan ini oleh peneliti dikarenakan beliau merupakan praktisi yang mempunyai pengetahuan luas mengenai seluruh *visual* digital dan memahami pemasaran media sosial Rosyposy Florist serta merupakan individu yang mengetahui apa yang terjadi dan setiap perkembangan akun Instagram Rosyposy Florist.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian dengan metode kualitatif ini, pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dan pemanfaatan penggunaan waktu yang efektif diperhatikan tujuan bisa mendapatkan informasi pada lokasi penelitian. Menurut Creswell (2014) terdapat tiga jenis teknik pengumpulan data berdasarkan penelitian kualitatif yakni sebagai berikut:

3.5.1 *In-depth Interview*

Dalam melakukan wawancara mendalam, tatap muka secara langsung bersama partisipan dapat dilakukan, melalui telepon genggam, atau melakukan *focus group discussion* (FGD) dengan jumlah partisipan sebanyak 6-8 orang di dalam suatu kelompok. Jumlah pertanyaan dalam wawancara mendalam tidak memiliki sifat yang dan terbuka sehingga dapat menimbulkan berbagai macam pandangan serta opini dari partisipan.

3.5.2 *Documentation*

Pengumpulan data penelitian kualitatif dapat berupa dokumen publik, sebagai contoh koran, makalah, laporan kantor, serta dokumen privat seperti surel, surat, dan buku harian. Dalam melakukan proses dokumentasi juga bisa berupa foto, video, objek seni, suara, serta teks.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam karena peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan strategi yang dilakukan oleh Rosyosy Florist dalam menjalankan rangkaian strategi SMM dalam meningkatkan *customer engagement* melalui akun Instagram @rosyosy.florist dengan mewawancarai partisipan dalam penelitian.

3.6 Keabsahan Data

Penilaian keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari berbagai macam sumber serta mengolahnya dan menyusun laporan berupa studi kasus yang diperoleh dari wawancara terhadap partisipan penelitian.

Berdasarkan Robert K. Yin (2018) menjelaskan bahwa penilaian keabsahan dalam suatu penelitian studi kasus yang bersifat deskriptif terbagi menjadi empat jenis, yaitu:

3.6.1 Construct Validity

Langkah-langkah operasional diidentifikasi sesuai pada konsep yang telah dipelajari. Hal ini merujuk pada tujuan awal penelitian atau mengutip suatu studi yang sudah dilakukan dan membuat kecocokan yang sesuai.

3.6.2 External Validity

Membuat penelitian dari hasil studi kasus bisa tergeneralisasi. Penelitian dapat dilakukan dengan cara mengamati pertanyaan yang akan diajukan dalam meneliti studi kasus, hal ini disebabkan terdapat beberapa pertanyaan yang bisa membantu dan menghalangi preferensi dalam pencapaian generalisasi.

3.6.3 Internal Validity

Mengusahakan pembangunan kausal relasi hubungan, hal ini mengarah terhadap kondisi yang dibedakan berdasarkan hubungan palsu.

3.6.4 Reliability

Penelitian dipastikan akan dilakukan kembali oleh peneliti selanjutnya dengan rangkaian penelitian yang sama, penelitian itu nantinya akan menghasilkan kesimpulan dan temuan yang sama.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini terurai definisi dan beberapa penggunaan teknis analisis data. Yin (2014) mengatakan bahwa terdapat tiga teknik proses analisis data studi kasus, antara lain adalah:

1) Pencocokan Pola

Strategi penjodohan pola dapat didasarkan secara empiris dengan pola yang dapat diprediksi. Bila studi kasus memiliki sifat deskriptif, maka penjodohan pola memiliki relevansi dengan pola variabel spesifik yang

terprediksi dan sudah ditentukan sebelum mengumpulkan datanya. Dalam hal ini, pencocokan pola dalam membandingkan konsep digunakan oleh peneliti dalam memilih teknik pengumpulan data untuk membandingkan konsep yang dipakai dengan peristiwa yang dibahas.

2) Pembuatan Eksplanasi

Memiliki tujuan untuk menganalisis hasil data studi kasus dengan cara membuat merangkai sebuah eksplanasi mengenai kasus yang bersangkutan. Teknik analisis ini biasa dimanfaatkan untuk penelitian studi kasus bersifat eksploratoris, hal ini bertujuan untuk mengembangkan rangkaian gagasan untuk penelitian selanjutnya.

3) Analisis deret Waktu

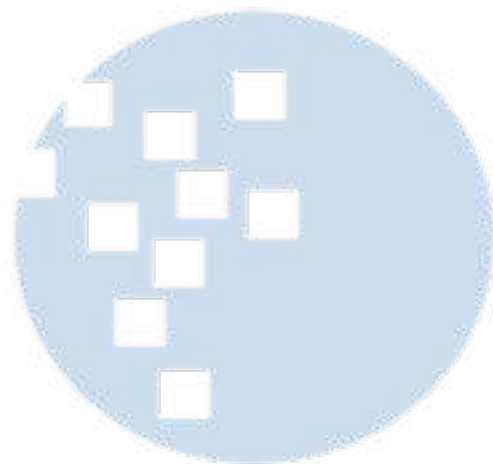
Teknik selanjutnya adalah menyelenggarakan deret waktu saat eksperimen dilakukan secara langsung. Dampak dari setiap waktu dapat terlihat saat peneliti melihat sebuah penelitian pada waktu yang bertahap dan dalam runtutan sesuai tertentu.

Teknik analisis data pencocokan pola digunakan dalam penelitian ini. Yin (2014) menjelaskan bahwa *pattern matching* adalah teknik analisis dalam membandingkan suatu data dengan suatu pola berbasis empiris. Hasil temuan dengan metode studi kasus akan dibandingkan dengan pola yang sebelumnya terprediksi dan atau prediksi alternatif lain. Apabila pola yang terprediksi dan pola berdasarkan data hasil temuan terlihat serupa, maka keabsahan studi kasus dapat diperkuat melalui hasil tersebut.

Hasil pencocokan pola diperkirakan memiliki dua kemungkinan, yaitu:

- 1) Hasil dari penelitian memiliki keserupaan atau sesuai dengan pola maupun konsep yang digunakan. Disebut sebagai *literal replication*.
- 2) Hasil dari penelitian berbeda dan tidak memiliki kemiripan serta berbeda secara dengan pola dan konsep yang digunakan. Disebut sebagai *theoretical replication*.

Penelitian menggunakan pencocokan pola untuk melihat dan membandingkan hasil terkait dari penerapan strategi SMM yang dilakukan oleh Rosyposy Florist dalam media sosial Instagram dengan hasil penelitian sesuai pada pola atau konsep berdasarkan kejadian maupun implementasi di lapangan.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA