

Gambar 2. 2 Strategi Electronic Word of Mouth pada media sosial Instagram

Sumber : Data Olahan peneliti 2022

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma Post-Positivisme. Paradigma penelitian memiliki arti sebagai pemegang filosofi deterministik di mana sebuah sebab dapat menentukan efek dan hasil (Creswell, 2018, p. 44). Paadigma ini merupakan pelajaran akan pembiasaan individu dalam pengamatan dan pengukuran terhadap realitas objektif yang ada di dunia. Adanya paradigma Post-Positivisme merupakan dasar peneliti untuk melihat bagaimana strategi *electronic word of mouth* yang digunakan oleh Menantea dalam meningkatkan *engagement* pada instagram @menantea.toko.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian “Strategi *Electronic Word of Mouth* pada pemasaran media sosial *Brand Menantea* dalam akun Instagram @menantea.toko” merupakan penelitian kualitatif. Suatu penelitian kualitatif menurut Yin (Yin, 2011) memiliki lima ciri. Pertama, penelitian ini merupakan penelitian yang mempelajari akan sebuah makna dari berbagai kehidupan orang pada dunia nyata. Setiap orang melakukan dan memiliki perannya masing-masing, mereka akan mengekspresikannya ke dalam sebuah buku jurnal harian sampai fotografi tanpa ada pengaruh peneliti. Kedua, pada penelitian kualitatif ini dapat mewakili pandangan dan perspektif dari berbagai masyarakat pada sebuah penelitian. Perspektif yang ada pada mereka dapat dijadikan sebagai tujuan utama dalam studi kualitatif. Oleh karna itu, sebuah kejadian dan ide yang bermula dari penelitian kualitatif dapat memiliki makna untuk dijadikan contoh di kehidupan nyata. Terutama untuk orang-orang yang sedang menjalaninya, bukan nilai, sebuah prasangka maupun

makna yang diyakini oleh peneliti. Ketiga, kualitatif merupakan hal yang kontekstual, kondisi sosial, kelembagaan, dan lingkungan di mana kehidupan seorang manusia berlangsung. Keempat, kualitatif juga memiliki konsep yang dapat membantu menjelaskan apa saja perilaku sosial yang dilakukan oleh manusia. Kelima, kualitatif tidak hanya menggunakan satu sumber saja melainkan menggunakan berbagai sumber bukti.

Sifat penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah deskriptif dimana penelitian deskriptif merupakan uraian yang telah di dapatkan dari narasumber dengan tujuan untuk mendapatkan simpulan tentang masalah yang lebih luas. Pada penelitian ini, digunakan kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk meng-eksplor lebih dalam mengenai proses strategi marketing dengan cara *Electronic Word of Mouth*. Lalu, data yang telah di dapat terkait dengan topik yang diteliti akan ditentukan dan dikumpulkan.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Menurut Yin (Robert, 2012), metode studi kasus bisa mencakup rangkaian prosedur lengkap yang dibutuhkan untuk penelitian sebuah study kasus, prosedur yang diperlukan termasuk merancang studi kasus, mengumpulkan data studi, menganalisis data, dan mengutarakan serta melaporkan hasilnya. Alasan penelitian ini menggunakan studi kasus yaitu peneliti ingin melakukan pengumpulan data, menganalisis data dan melaporkan hasilnya karena studi kasus dapat membantu mengidentifikasi keadaan ketika peneliti memilih untuk menggunakan metode studi kasus daripada beberapa penelitian lainnya. Studi kasus di sini diarahkan pada strategi *Electronic Word of Mouth* pada pemasaran Media sosial Brand Menantea dalam akun Instagram @menantea.toko.

3.4 Partisipan dan Informan

Partisipan yang ada dalam penelitian ini, ditentukan dengan mempertimbangkan *job description* dan divisi informan yang berkaitan

dengan topik penelitian yaitu divisi yang terlibat langsung dalam strategi *elecrtronic word of mouth* dalam media sosial Instagram @menantea.toko.

Berdasarkan judul penelitian dan subjek penelitian, diperlukannya partisipan yang sesuai dengan kriteria yang dapat memberikan gambaran untuk kebutuhan penelitian. Sebuah kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian ini merupakan seorang yang mengetahui akan strategi digital marketing toko Menantea. Posisi ini menjadikan partisipan sebagai pusat informasi yang sangat penting dan juga objek utama dalam sebuah penelitian. Dengan melakukan wawancara bersama partisipan, peneliti berusaha menggali informasi berupa strategi yang digunakan pada Toko Menantea dalam media sosialnya.

Penelitian ini menggunakan dua partisipan yaitu Jorge Michael Bryan, selaku *Social Media Manager* pada akun Instagram @menantea.toko. dan Eva Marchella selaku *Social Media Marketing Specialist Menantea*. Jorge terpilih sebagai partisipan karena *job description* dan divisi yang terlibat langsung dalam *Social Media Marketing*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, serta pengumpulan data yang dilakukan lebih banyak dengan wawancara mendalam dan observasi (Sugiyono, 2013).

Ada beberapa cara untuk mengumpulkan data menurut Robert K. Yin (2013), di antaranya wawancara, rekaman arsip, dokumen, observasi serta perangkat fisik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan:

a. *Interview*

Interview atau wawancara secara mendalam untuk mengetahui apa saja hal yang dilakukan oleh narasumber dalam menginterpretasikan situasi atau fenomena yang terjadi. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan

kepada *Social Media Marketer* Toko Menantea yaitu, Jorge Michael B. Untuk mendapatkan serta mengumpulkan data sedalam mungkin. *Interview* juga dilakukan secara *online*.

- b. Rekaman
Rekaman merupakan sebuah data yang digunakan dengan melakukan teknologi komputerisasi dan dalam bentuk lainnya. Penelitian dalam menggunakan rekaman dapat mendukung analisis agar dapat memperluas bukti yang ada.
- c. Penelusuran *online*
Sebuah metode dengan menggunakan penelusuran secara online dapat menjadi data dan informasi teori yang dapat diakses secara mudah, cepat serta dapat dipertanggungjawabkan secara akademis (Bungin, 2011, p. 128). Penelusuran dengan cara online dilakukan melalui media online dan media jejaring lainnya dengan mencantumkan sumber dan pengakses data.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan mewawancarai narasumber yang ada yaitu Jorge Michael selaku *Social Media Manager* pada Instagram @menantea.toko dan Eva Marchella sebagai *Social Media Marketing specialist*. Hal tersebut dilakukan dengan cara merekam percakapan agar memiliki bukti dan mudah untuk di transkrip.

3.6 Keabsahan Data

Sebuah penelitian memerlukan validitas atau keabsahan data untuk menilai kualitas dari penelitian tersebut. Keabsahan data telah dikumpulkan selama penelitian berlangsung. Pengujian kredibilitas dengan triangulasi sebagai pengecekan data untuk penggunaan berbagai sumber bukti dalam penelitian untuk mempermudah peneliti dalam mengatasi masalah sejarah dan perilaku yang lebih luas (Yin, 2013). Penelitian ini menggunakan triangulasi sebagai teknik validitas data atau keabsahan data.

Robert K. Yin (2013) dan Patton (2002), keduanya memaparkan bahwa ada tiga jenis untuk melakukan evaluasi yaitu Triangulasi data, Triangulasi penyelidikan, dan Triangulasi metodologis. Penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi data yang telah dikumpulkan yang didapat melalui berbagai sumber yang telah diperoleh dari hasil wawancara atau analisis dokumen. Triangulasi data digunakan dalam penelitian ini agar dapat menganalisis sebuah jawaban dari subjek sehingga dapat ditemukan kebenaran dari data yang ditemukan.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Creswell (dalam Wahyuningsih, 2013) dalam studi kasus kualitatif, seseorang dapat menyusun pertanyaan maupun sub pertanyaan melalui isu dalam tema yang dieksplorasi, juga sub pertanyaan tersebut dapat mencakup langkah-langkah dalam prosedur pengumpulan data, analisis dan konstruksi format naratif, disisi lain keeterkaitan informasi kasus tertentu dengan beberapa proposisi teoritis (Yin, 2019, p. 35) dalam sebuah strategi studi kasus validitas internal, peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu penjodohan pola dan penyusunan eksplanasi.

3.7.1 Penjodohan Pola

Penjodohan pola merupakan pola yang paling umum digunakan dan disukai dalam sebuah studi kasus, logika ini bisa membandingkan pola dengan pola alternatif yang diprediksikan berdasarkan pengalaman. Jika kedua model serupa, hasilnya dapat mengkonfirmasi validitas internal dari studi kasus yang relevan (Yin, 2019, p. 140).

Melihat penjelasan peneliti menggunakan teknik penjodohan pola untuk membandingkan konsep yang digunakan peneliti yaitu strategi *electronic word of mouth* dengan tujuan untuk mengetahui strategi marketing melalui perencanaan program. Peneliti memberikan pertanyaan dengan konsep *strategi electronic word of mouth* untuk melihat apakah hasil penelitian dan konsep

yang ditemukan peneliti sudah sejalan sehingga menghasilkan studi kasus yang relevan.

3.7.2 Penyusunan Eksplanasi

Pada penyusunan eksplanasi sebenarnya eksplanasi merupakan tipe khusus penjadohan pola, namun prosedurnya disarankan untuk memperhatikan topik dengan menjelaskan hasil dari suatu fenomena (Yin, 2019, p. 146). Dalam studi kasus sering dibuat dalam bentuk naratif karena narasi tidak persis sama, narasi yang menceritakan suatu fenomena dan naratif dengan menguraikan fenomena tersebut, studi kasus yang baik adalah eksplanasi yang menggambarkan beberapa bagian penting secara teoritis (Yin, 2019, p. 147).

