

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sudut pandang yang ditujukan untuk memahami suatu peristiwa kompleks dalam dunia nyata atau dengan menggunakan paradigma interpretif. Paradigma interpretif digunakan dalam melakukan penelitian ini dikarenakan paradigma tersebut memiliki pandangan yang sesuai bahwa suatu hal atau peristiwa merupakan hasil dari pilihan yang dikonstruksi oleh individu. Realitas sosial atau peristiwa yang ada dalam dunia nyata tidak hanya dipandang satu sisi saja, namun melalui berbagai sudut pandang yang memiliki hubungan timbal balik.

“Denzin dan Lincoln (2018, p. 604) menjelaskan bahwa dalam dilakukannya suatu penelitian, paradigma interpretif merupakan pandangan penelitian yang berfokus terhadap pemahaman kehidupan sosial melalui fenomena yang dibentuk oleh pilihan atau perilaku individu dan sosial. Melalui pandangan tersebut, suatu fenomena dalam realitas dipercaya sebagai hasil dari tindakan dan pilihan yang dihasilkan oleh masyarakat terkait.”

Dalam dilakukannya penelitian dengan menggunakan paradigma interpretif, data temuan dari penelitian didapatkan dengan dilakukannya studi lapangan yang menghubungkan antara teori penelitian dengan situasi sosial yang diteliti. Dengan menggunakan paradigma interpretif, penelitian berfokus terhadap nilai-nilai yang terjadi dalam sosial yang terbangun dari individu atau sosial yang diteliti.

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 dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan menjelaskan fenomena yang dibahas secara menyeluruh dan mendalam. Pendekatan kualitatif sebagai salah satu metode penelitian dilakukan dengan cara menguji teori atau hipotesis terhadap data yang dikumpulkan guna memahami lebih dalam terkait fenomena atau peristiwa yang dibahas.

“Menurut Creswell dan Creswell (2018, p. 253), penelitian kualitatif merupakan metode pendekatan yang digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan suatu fenomena sosial melalui sudut pandang atau persepsi individu maupun sekelompok orang. Dengan begitu, penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dilakukan untuk membangun pemahaman akan situasi ataupun fenomena yang menjadi objek dari penelitian.”

Dengan melakukan penelitian melalui pendekatan kualitatif, penelitian ditujukan untuk memberikan jawaban dan juga pemahaman secara mendalam terhadap suatu fenomena sosial yang sulit untuk dijelaskan melalui penggunaan data numerik. Berbeda dengan pendekatan kuantitatif, metode kualitatif berfokus terhadap kualitas dari dilakukannya penelitian.

Hal tersebut dikarenakan penelitian kualitatif dilakukan untuk menggambarkan pandangan dunia sosial secara realistis dari sudut pandang narasumber atau informan terpilih. Walaupun demikian, penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman melalui analisis secara mendalam dan juga menggambarkan hasil analisis dari tindakan komunikasi yang dilakukan sebagai upaya dalam membangun pengalaman merek (*brand experience*) dari perspektif merek.

### 3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif dalam dilakukannya penelitian berfokus untuk menganalisis suatu fenomena sosial secara mendalam dan kemudian menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena dengan sedemikian rupa. Dalam memahami suatu fenomena sosial, metode ini digunakan untuk memahami sikap, keyakinan, perilaku dan juga motivasi dari subjek yang diteliti.

“Harahap (2020, p. 115) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode yang menekankan analisis fenomena terhadap pengamatan dan juga bukti-bukti fakta yang dapat memperkuat hasil analisis tersebut. Penelitian kualitatif juga dilakukan dengan melakukan dengan menggambarkan dan mendeskripsikan situasi yang dianalisis secara umum dan menyeluruh, sesuai dengan kondisi lapangan ketika dilakukannya penelitian.”

### 3.4 Key Informan dan Informan

#### 3.4.1 Key Informan

*Key informan* atau informan kunci merupakan pihak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap objek yang diteliti. Dalam memberikan informasi terkait fenomena yang diteliti, informan kunci memiliki pemahaman lebih terhadap fenomena yang dapat digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang dikumpulkan. *Key informan* berbeda dengan informan pada umumnya, hal tersebut dikarenakan *key informan* adalah “juru kunci” atau pihak yang mampu untuk memperkuat informasi melalui berbagai data pendukung yang dimilikinya.

“Harahap (2020, p. 17) menjelaskan bahwa informan kunci merupakan pihak yang tidak hanya bertindak untuk memberikan keterangan atau penjelasan saja, namun juga turut memberikan saran, masukan dan bukti pendukung yang mampu untuk memperkuat data-data yang telah dikumpulkan sebelum akhirnya menjadi kesimpulan dari penelitian.”

Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan melalui informan atau pihak yang memiliki pengetahuan terhadap fenomena atau peristiwa yang diteliti untuk memberikan informasi melalui perspektif yang terjadi dalam lingkungan sosial. Penelitian dilakukan dengan memfokuskan pada aspek komunikasi melalui sudut pandang *brand* sebagai pelaku dari fenomena yang diteliti.

Dalam upaya mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian, subjek dari dilakukannya wawancara merupakan Ade Serulita selaku pemilik dan resepsionis depan Apotek Plasma. Wawancara dilakukan terhadap pemilik Apotek Plasma dikarenakan sebagai suatu perusahaan kecil, terbentuknya suatu strategi ditegaskan oleh pemilik perusahaan. Dengan begitu, pandangan dan juga pengetahuan yang cukup mendalam harus dimiliki oleh kepala perusahaan yang disesuaikan dengan kondisi maupun situasi dari apotek.

### **3.4.2 Informan**

Dalam dilakukannya penelitian, terlebih penelitian studi kasus, informan memiliki peranan yang sangat penting terhadap keberhasilan dari dilakukannya suatu penelitian. Pada dasarnya penelitian dilakukan untuk menghasilkan suatu studi melalui berbagai sumber informasi yang dikumpulkan dan dikemas melalui analisis dan kesimpulan dari dilakukannya penelitian. Tanpa menggunakan sumber data yang kredibel, suatu penelitian tidak dapat dikatakan valid.

Sesuai dengan namanya, informan merupakan pihak yang memberikan informasi turut memiliki pemahaman dan juga terlibat secara langsung terhadap fenomena sosial yang diteliti. Dengan adanya pemahaman dan keterlibatan secara langsung, informan menjadi valid untuk memberikan keterangan dan masukan terhadap kasus. “Yin (2018, p. 381) menjelaskan bahwa dalam dilakukannya studi kasus, informan merupakan pihak atau subjek yang diteliti untuk memberikan data penting disertai sumber bukti sebagai klarifikasi terhadap fenomena yang diteliti.”

Informasi yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan melalui informan atau pihak yang turut berperan dalam menjalankan proses komunikasi dan interaksi dengan konsumen pada Apotek Plasma. Pekerja atau pelaku bisnis dari Apotek Plasma dipilih menjadi informan untuk mendapatkan informasi penelitian dikarenakan sebagai pelaku dari pembentuk tindakan, diperlukannya wawasan dan juga perspektif langsung terhadap situasi lapangan yang terjadi.

Data pendukung dalam dilakukannya penelitian ini diperoleh melalui proses wawancara terhadap 2 narasumber atau informan pendukung, yaitu Martinus David dan Annisa selaku apoteker di Apotek Plasma. Wawancara dilakukan terhadap kedua apoteker untuk mendapatkan data dan gambaran mengenai tindakan komunikasi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pengalaman konsumen yang membutuhkan bantuan.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Data merupakan salah satu aspek penting yang menjadi bukti dari situasi maupun kondisi fenomena yang diteliti. Data dapat diartikan sebagai bukti fakta dalam wujud angka atau simbol yang diperoleh melalui tahapan observasi ataupun kuesioner guna menghasilkan suatu kesimpulan dalam penelitian. Dalam memperoleh data penelitian, teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua metode yang dapat dibagi sebagai berikut:

#### **3.5.1 Data Primer**

Data utama atau primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode wawancara. “Menurut Yin (2018, p. 183) wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dalam dilakukannya penelitian melalui percakapan antara kedua belah pihak yang didasari oleh rangkaian pertanyaan terkait.” Struktur percakapan tersebut diarahkan secara konsisten dan relevan dengan kasus yang diteliti. Walaupun demikian, percakapan tetap harus dilakukan secara cair untuk dapat menggali lebih dalam informasi terhadap subjek penelitian.

Teknik yang digunakan dalam dilakukannya wawancara terhadap informan adalah dengan menggunakan metode *in-depth interviews* atau wawancara secara mendalam dengan pendekatan semi-terstruktur. Metode wawancara tersebut digunakan untuk memastikan bahwa data atau informasi yang didapatkan dalam dilakukannya wawancara tidak menyimpang dari struktur pertanyaan yang telah ditetapkan namun bersifat adaptif sesuai dengan jawaban yang diberikan. Lebih dari itu, informasi yang didapatkan dari informan menjadi lebih spesifik dan juga mendalam.

Wawancara yang dilakukan dalam upaya meneliti suatu kasus memiliki cukup banyak tipe yang disesuaikan dengan topik dan informasi yang ingin didapatkan. Proses pengumpulan data melalui wawancara dilakukan melalui pendekatan berupa *shorter case interviews* atau wawancara terhadap kasus yang lebih singkat. “Yin (2018, p. 184) menjelaskan bahwa tipe wawancara singkat dilakukan untuk mendapatkan suatu data tanpa adanya perluasan topik yang tidak dibutuhkan. Walaupun demikian, rangkaian pertanyaan wawancara harus spesifik dan terstruktur.”

### **3.5.2 Data Sekunder**

Data pendukung atau sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode studi pustaka. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data tambahan melalui penggunaan sumber tertulis, foto maupun gambar dalam upaya mendukung kredibilitas penelitian.

“Yin (2018, p. 317) menjelaskan bahwa *literature review* atau studi pustaka dilakukan untuk menguji dan mendukung penguasaan topik dalam dilakukannya penelitian. Studi pustaka juga dilakukan untuk menyorot fenomena dan pertanyaan yang diangkat. Di sisi lain, studi literatur mendalam dilakukan untuk mendukung dan juga mengisi kekurangan dari data temuan dalam penelitian.”

### 3.6 Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan teknik pengujian data yang dilakukan dengan membandingkan hasil data temuan dengan data sebenarnya agar tidak berbeda antara satu dengan lainnya. Pengujian tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa data temuan dari dilakukannya penelitian merupakan data yang valid dan kredibel.

“Menurut Creswell dan Creswell (2018, p. 267) uji validitas atau keabsahan data dilakukan untuk memeriksa tingkat akurasi dan kredibilitas dari data temuan yang kemudian dipergunakan untuk menghasilkan suatu penelitian.” Upaya validasi tersebut dilakukan dengan melalui rangkaian prosedur yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Melakukan pemeriksaan kembali terhadap transkrip untuk memastikan atau meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi.
2. Memastikan untuk tidak terjadinya penyimpangan atau penggeseran makna dalam kode yang dijelaskan. Proses pemaknaan tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan data dengan kode atau transkrip yang ditulis.
3. Melakukan pemeriksaan ulang terhadap penelitian dengan membandingkan hasil terhadap data temuan dengan turunannya secara mandiri. Pemeriksaan kode oleh peneliti dilakukan untuk memastikan konsistensi terhadap hasil dari studi yang dilakukan.

Lebih lanjut, Patton (2014, p. 316) menjelaskan bahwa dalam menguji suatu validitas dalam penelitian, perlu dilakukannya pengecekan kembali melalui beberapa tipe pendekatan triangulasi data yang dapat dikategorikan sebagai:

1. *Data Triangulation* (Triangulasi Data): dengan membandingkan kembali hasil analisis data temuan terhadap data sumber.
2. *Investigation Triangulation* (Triangulasi Investigasi): dengan melalui berbagai pandangan evaluasi yang berbeda untuk menemukan kesamaan dalam analisis.
3. *Theory Triangulation* (Triangulasi Teori): dengan menggunakan perspektif yang sama dalam upaya mengolah data temuan untuk menghasilkan temuan penelitian.
4. *Methodological Triangulation* (Triangulasi Metodologi): dengan menguji kembali atau membandingkan terhadap metode penelitian yang digunakan.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang disesuaikan terhadap metode pengumpulan data yang dilakukan. Analisis data temuan dalam dilakukannya penelitian merupakan suatu proses mengorganisir, menganalisis dan menginterpretasikan data menjadi suatu informasi yang digunakan untuk menghasilkan suatu temuan atau kesimpulan terhadap fenomena yang diteliti.

Dalam proses melakukan analisis data, “Yin (2018, p. 278) menjelaskan bahwa terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menganalisis suatu data untuk mencapai validitas.” Penelitian ini menggunakan metode *Pattern Matching* (Pencocokan Pola) yang merupakan teknik analisis data yang dilakukan dengan mencocokkan data yang terkumpul terhadap pola dalam dilakukannya pengumpulan data. Melalui analisis yang mendalam, kesamaan pola yang ditemukan antara data temuan dengan rancangan metode pengumpulan data saling memperkuat atau memvalidasi data temuan terhadap teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian.