

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Menurut Creswell dan Creswell (2018) pendekatan post-positivisme diterapkan untuk memahami strategi pemasaran media sosial yang dijalankan oleh akun Instagram @ixonsofiaesport. keberhasilan atau kegagalan strategi media sosial bukanlah suatu kebetulan, melainkan merupakan hasil dari rangkaian faktor yang dapat diidentifikasi, seperti jenis konten, frekuensi unggahan, interaksi dengan pengikut, serta konsistensi identitas merek yang dibangun melalui visual dan narasi.

Menurut Creswell dan Creswell (2018) secara ontologis, penelitian ini menyadari bahwa realitas yang terbentuk di media sosial bersifat dinamis dan dibentuk oleh berbagai persepsi serta pengalaman dari pengguna. Oleh karena itu, *engagement* di Instagram tidak hanya dipahami sebagai hasil kuantitatif (jumlah *likes*, *comment*, atau *share*), tetapi juga sebagai fenomena yang dipengaruhi oleh makna-makna subjektif dari pengikut terhadap konten yang mereka konsumsi. Dari sisi epistemologis, pengetahuan yang diperoleh dalam penelitian ini dibangun melalui interaksi antara peneliti dan informan (*social media specialist*, *manager* dan *Vice President* tim Ixonsofia) melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Penelitian ini akan menangkap pemahaman subjektif dari para pengelola media sosial mengenai strategi yang diterapkan, serta bagaimana strategi yang digunakan berdampak terhadap keterlibatan audiens secara sosial dan emosional. Sementara itu, secara aksiologis, penelitian ini menempatkan nilai dan etika sebagai bagian penting dalam proses penyusunan strategi komunikasi media sosial. Penelitian ini akan mengkaji strategi dari sudut efektivitas pemasaran, dan mempertimbangkan nilai-nilai yang dibawa oleh tim *eSports* Ixonsofia dalam membangun hubungan dengan komunitas audiens. Hal ini mencakup kejujuran dalam berkomunikasi, penghargaan terhadap audiens, serta upaya membentuk ikatan emosional yang berkelanjutan dengan para penggemar. Dengan demikian, penerapan paradigma post-positivisme dalam penelitian ini memungkinkan

eksplorasi yang komprehensif terhadap strategi komunikasi media sosial dalam ranah *eSports*, serta kontribusinya dalam membangun *engagement* yang berkelanjutan di era digital

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Menurut Creswell dan Creswell (2018) metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali dan memahami pengaruh yang ditimbulkan oleh individu atau kelompok terhadap berbagai masalah sosial maupun isu yang berkaitan dengan manusia.

Menurut Denzin dan Lincoln (2018) penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna yang dibentuk oleh individu atau kelompok dalam konteks sosial. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, karena penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam bagaimana strategi media sosial diterapkan oleh akun Instagram @ixonsofiaesport untuk membangun keterlibatan audiens. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat terlibat langsung dalam konteks komunitas *eSports* serta proses pengelolaan media sosial yang dijalankan oleh tim Ixonsofia. Pendekatan kualitatif ini juga menekankan pentingnya pengumpulan dan pemanfaatan berbagai bentuk data empiris seperti wawancara, observasi, dokumentasi konten Instagram, yang berkaitan dengan aktivitas media sosial tim Ixonsofia. Penelitian ini menganalisa bagaimana konten dibentuk, interaksi dikelola, dan strategi dikembangkan untuk menarik serta mempertahankan *engagement* audiens, terutama dari kalangan komunitas *eSports*.

Menurut Denzin dan Lincoln (2018) pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif akan menguraikan secara rinci berbagai fenomena sosial tanpa perlu menguji hipotesis secara kuantitatif. Dalam konteks ini, jenis penelitian deskriptif dipilih karena memberikan fleksibilitas untuk mengidentifikasi serta menjelaskan strategi-strategi komunikasi media sosial yang diterapkan oleh tim Ixonsofia melalui akun Instagram Ixonsofia. Informasi yang diperoleh dianalisis dan diorganisir ke dalam sejumlah tema utama, seperti bentuk konten yang digunakan (visual, naratif, dan interaktif), intensitas unggahan, keterlibatan audiens, serta kontribusi komunitas penggemar dalam membangun loyalitas terhadap tim.

Pendekatan ini relevan untuk mengeksplorasi dinamika media sosial yang kompleks, kontekstual, dan terus mengalami perubahan seperti yang terjadi dalam industri *eSports*. Proses analisis data dilakukan secara induktif, dari pengalaman langsung informan dan menyusunnya ke dalam pola-pola tematik yang mencerminkan strategi komunikasi yang digunakan. Dengan cara ini, penelitian tidak hanya menjelaskan bentuk strategi yang diterapkan, tetapi juga menganalisa alasan di balik pemilihannya serta dampaknya terhadap peningkatan *engagement* audiens terhadap akun @ixonsofiaesport.

3.3 Metode Penelitian

Studi kasus merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi secara mendalam suatu fenomena dalam sistem yang terikat oleh konteks waktu dan tempat tertentu. Penelitian ini akan menggali kasus yang dapat berupa program, peristiwa, aktivitas, individu, atau kelompok sosial melalui pengumpulan data yang rinci dari berbagai sumber informasi selama periode waktu tertentu. (Ridlo, 2023)

Metode studi kasus sebagai pendekatan penelitian juga memerlukan desain penelitian yang matang. Desain penelitian berfungsi sebagai rencana sistematis yang akan mengarahkan proses penelitian untuk menemukan jawaban dari pertanyaan yang diajukan. Fungsi utama desain penelitian adalah untuk memastikan bahwa penelitian berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, serta mencegah penyimpangan atau fokus pada hal-hal yang tidak relevan. (Yin, 2023)

Studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu objek atau unit tertentu (akun Instagram @ixonsofiaesport) dalam ruang lingkup yang terbatas namun kompleks. Peneliti berusaha mengeksplorasi dan mengungkap strategi konten, komunikasi visual, interaksi audiens, dan praktik *engagement* yang diterapkan oleh tim *eSports* Ixonsofia melalui kanal Instagram mereka. Adapun langkah-langkah penelitian dilakukan secara sistematis dan kronologis. Penelitian ini diawali dengan identifikasi dan perumusan masalah yang mulai dari fenomena rendahnya tingkat *customer engagement* serta belum optimalnya pemanfaatan media sosial oleh sejumlah tim *eSports* lokal. Hal ini menunjukkan urgensi strategi

pemasaran digital yang efektif dalam industri *eSports*. Oleh karena itu, fokus penelitian diarahkan pada analisis strategi pemasaran media sosial, khususnya melalui platform Instagram, dan bagaimana strategi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan keterlibatan pengikut akun @ixonsofiaesport. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan social media specialist, manager dan Vice President tim Ixonofia untuk mendapatkan pemahaman langsung mengenai praktik dan pertimbangan strategis yang diterapkan.

3.4 Pemilihan Informan

Penelitian ini membutuhkan informan untuk mendapatkan data yang akan diolah. Informan adalah individu yang dapat memberikan informasi lisan atau tertulis mengenai fenomena yang menjadi fokus kajian. Dalam pemilihan informan, peneliti menetapkan kriteria berdasarkan pengalaman langsung, pemahaman mendalam, serta keterlibatan langsung terhadap topik penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat (Kriyantono, 2024) yang menyatakan bahwa pemilihan informan merupakan langkah awal dalam menjaga validitas dan reliabilitas data. Informan merupakan unit analisis utama dalam penelitian kualitatif, sehingga perspektif mereka menjadi acuan penting untuk memahami konteks masalah.

Dengan mengacu pada hal tersebut, penelitian ini berjudul “Strategi Pemasaran Media Sosial Instagram @ixonsofiaesport dalam Meningkatkan Engagement”. Oleh karena itu, peneliti menetapkan bahwa informan utama dalam penelitian ini adalah pihak internal dari tim Ixonofia *eSports*, yang memiliki peran penting dalam pengelolaan media sosial dan strategi digital tim.

Tabel 3.4.1. Daftar Informan

Nama	Usia	Latar belakang	Keterangan tambahan
Ryan Septian	27 Tahun	<i>Manager dan Social Media Specialist</i>	Ryan merupakan <i>General Manager</i> dan <i>Social Media Specialist</i> dalam tim Ixonofia yang dimana tugasnya adalah mengelola pemain dalam tim Ixonofia dan mengelola Instagram @ixonsofiaesport

Eddy Setiawan	56 Tahun	<i>Vice President</i>	Eddy adalah <i>Vice President</i> tim Ixonsofia yang bertugas mengawasi strategi umum tim, termasuk arah <i>brand</i> dan komunikasi digital. Eddy juga memastikan konten di Instagram @ixonsofiaesport berjalan sesuai visi tim, serta mendukung strategi pemasaran agar tetap menarik bagi penggemar dan komunitas <i>eSports</i> .
Indah Putri	24 Tahun	<i>Manager</i>	Indah merupakan <i>Manager</i> pemain perempuan dalam tim Ixonsofia yang tugasnya adalah mengelola pemain dan ikut serta membantu dalam mengelola akun Instagram @ixonsofiaesport

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memahami hubungan simbolik antara tim dan pengikutnya, penelitian ini akan melakukan wawancara mendalam dan melihat akun Instagram @ixonsofiaesport. Fokus analisis interaksi ini adalah bagaimana konten visual, cerita, dan kegiatan *online* lainnya menunjukkan nilai dan identitas tim *eSports*. Tim Ixonsofia mengembangkan strategi media sosial berdasarkan hubungan mereka dengan komunitas dan audiens dari berbagai demografi, usia, dan preferensi konten. (Yin, 2023)

3.5.1. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama melalui metode wawancara mendalam dan observasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur kepada pihak internal tim Ixonsofia *eSports* yang bertanggung jawab terhadap strategi dan pengelolaan akun Instagram @ixonsofiaesport.

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas akun Instagram @ixonsofiaesport, termasuk gaya penyampaian konten, interaksi dengan pengikut, dan strategi penggunaan fitur-fitur Instagram (*reels*, *stories*, *highlights*). Observasi juga mencakup frekuensi unggahan serta respon audiens terhadap berbagai jenis konten yang dipublikasikan.

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik, seperti artikel ilmiah, jurnal akademik, dokumentasi perusahaan, situs web resmi tim Ixonsofia *eSports*, serta literatur mengenai strategi media sosial dan customer *engagement* dalam industri *eSports*. Data sekunder ini digunakan untuk memperkaya analisis, memberikan konteks teoretis, dan mendukung interpretasi terhadap data primer yang telah dikumpulkan.

3.6 Keabsahan Data

Memastikan keabsahan data adalah langkah penting dalam penelitian kualitatif untuk menjamin bahwa temuan penelitian akurat dan dapat dipercaya. Proses ini dilakukan dengan mempertimbangkan perspektif informan, pembaca, dan peneliti itu sendiri. (Denzin & Lincoln, 2018)

3.6.1 Triangulasi

Triangulasi merupakan pendekatan dalam analisis data yang mengintegrasikan informasi dari berbagai sumber. Menurut (Denzin & Lincoln, 2018) triangulasi merupakan kombinasi atau penggunaan berbagai metode untuk menganalisis fenomena yang saling berhubungan dari sudut pandang serta perspektif yang berbeda. Triangulasi mencakup empat aspek utama, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antarpeleliti (jika penelitian dilakukan secara berkelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori.

1. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan informasi atau data menggunakan pendekatan yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif, peneliti dapat menggabungkan wawancara bebas, wawancara terstruktur, observasi, atau survei untuk memeriksa keakuratan data. Peneliti juga bisa melibatkan informan berbeda untuk memastikan validitas informasi. Tujuan dari pendekatan ini adalah mendapatkan hasil yang lebih mendekati kebenaran melalui berbagai sudut pandang. Namun, jika data sudah jelas, seperti teks atau transkrip, triangulasi tidak diperlukan.

2. Triangulasi antarpeleliti

Triangulasi antar-peleliti dilakukan dengan melibatkan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Pendekatan ini membantu memperkaya pemahaman terhadap informasi yang diperoleh. Namun, penting untuk melibatkan peneliti yang berpengalaman dan bebas dari konflik kepentingan agar hasil tetap objektif. Selain itu, peneliti dapat memanfaatkan berbagai metode dan sumber, seperti wawancara, observasi langsung, dokumen tertulis, arsip, catatan sejarah, atau foto. Beragam metode ini memberikan data yang berbeda, sehingga menghasilkan perspektif yang lebih luas dan mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

3. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa data dari berbagai informan untuk meningkatkan kredibilitas informasi. Peneliti dapat menggunakan teknik yang sama untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber serta mengevaluasinya dari berbagai perspektif.

4. Triangulasi teori

Hasil akhir dari penelitian kualitatif berupa informasi atau pernyataan tesis yang kemudian dibandingkan dengan teori relevan untuk menghindari bias peneliti. Triangulasi teori membantu memperdalam pemahaman asalkan peneliti dapat menggali pengetahuan teoretik dengan baik. Proses seringkali sulit karena dalam penelitian ini harus mampu melakukan penilaian ahli saat membandingkan temuan

dengan perspektif yang ada, terutama jika perbandingan tersebut menghasilkan perbedaan yang signifikan.

Peneliti akan mewawancarai *social media specialist*, *manager* dan *vice president* dari akun Instagram @ixonsofiaesport yang turut terlibat dalam perencanaan dan pengelolaan strategi media sosial, serta memahami hubungan antara konten yang diunggah dengan interaksi pengikut di platform tersebut.

Dengan menerapkan triangulasi sumber data ini, penelitian diharapkan dapat memperoleh informasi yang lebih kredibel dan akurat. Pendekatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan validitas temuan terkait strategi pemasaran media sosial yang dijalankan oleh akun Instagram @ixonsofiaesport dalam membangun *engagement* dengan audiensnya

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini memakai teknik analisis data yang disebut *pattern matching* atau pencocokan pola, seperti yang dijelaskan oleh (Yin, 2023). Teknik ini bertujuan untuk membandingkan hasil temuan di lapangan baik dari wawancara mendalam maupun dokumentasi media sosial dengan pola teori yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam konteks penelitian ini, pola yang dimaksud adalah tujuh tahapan dalam *Social Media Marketing Plan* menurut (Tuten & Solomon, 2018). Teknik ini dipilih karena dinilai relevan dalam menguji sejauh mana strategi media sosial yang dijalankan oleh akun @ixonsofiaesport selaras dengan teori tersebut dalam meningkatkan *engagement*.

Adapun alur analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data lapangan melalui wawancara mendalam dengan tiga informan utama, yaitu *Social Media Specialist*, *Manager*, *Vice President* Tim Ixonsofia, serta dokumentasi dari akun Instagram @ixonsofiaesport.
2. Mentranskrip hasil wawancara secara verbatim agar memudahkan analisis isi dan interpretasi.

3. Memetakan kutipan wawancara yang relevan ke dalam tujuh tahapan dalam *Social Media Marketing Plan* (Tuten & Solomon, 2018), yaitu:
 - a. *Conduct a situation analysis and identify key opportunities*
 - b. *State Objectives*
 - c. *Gather Insight Into Target Audience*
 - d. *Select Social Media Zones and Vehicles*
 - e. *Create an Experience Strategy Encompassing Selected Zones*
 - f. *Establish an Activation Plan*
 - g. *Manage and Measure*

Setiap kutipan yang diambil dari hasil wawancara diklasifikasikan dan disesuaikan dengan masing-masing tahapan di atas berdasarkan konteks pembicaraan dari informan. Misalnya, kutipan yang membahas tentang tujuan pembuatan konten serta frekuensi unggahan akan dipetakan ke tahap *Create an experience strategy*, sedangkan kutipan yang menyinggung proses evaluasi performa unggahan akan dimasukkan dalam tahap *Manage and measure*. Dengan demikian, analisis terhadap strategi media sosial Instagram @ixonsofiaesport dapat terstruktur secara sistematis dan teoritis sesuai dengan tahapan perencanaan yang telah ditetapkan.

4. Mencocokkan hasil wawancara dengan data statistik dari Instagram, seperti *engagement rate*, jumlah *likes*, *comment*, *share*, dan pertumbuhan *followers*. Langkah ini dilakukan sebagai bentuk triangulasi untuk menguatkan temuan kualitatif secara empiris. Penelitian ini juga melakukan triangulasi dengan dokumentasi konten (*reels*, *highlights*, dan *post*) serta metrik pertumbuhan untuk memastikan validitas data.
5. Menarik kesimpulan dari hasil analisis dengan mencocokkan praktik di lapangan terhadap pola ideal dari teori. Temuan yang tidak sesuai juga tetap dicatat sebagai bentuk evaluasi dan refleksi terhadap praktik strategi media sosial yang dilakukan oleh akun @ixonsofiaesport.