



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Creswell dalam buku Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi (Ardial, 2014: 249) adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia, di mana peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Menurut H. Hadari Nawawi (Nawawi, 2012: 35) pendekatan kualitatif mempergunakan data yang dinyatakan secara verbal dan kualifikasinya bersifat teoretis. Data sebagai bukti dalam menguji kebenaran dari sebuah hipotesis, tidak diolah melalui perhitungan matematik dengan rumus statistika. Pengolahan data dilakukan secara rasional dengan mempergunakan pola berfikir tertentu menurut hokum logika.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menyelidiki dan mencari tahu strategi yang digunakan oleh pihak manajemen Ninotchka Coffee Parlour and Diner untuk membangun *brand engagement* nya melalui *social media instagram*, sehingga penelitian kualitatif lah yang peneliti gunakan dalam

penelitian ini. Peneliti memaparkan dan menjelaskan secara mendalam strategi dari manajemen Ninotchka Coffee Parlour and Diner dalam membangun *brand engagement* melalui *social media instagram*.

Dilihat dari tujuan penelitiannya, penelitian ini bersifat deskriptif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan gejala-gejala yang terjadi pada masa tersebut. Penelitian ini hanya memaparkan objek secara sistematis dan apa adanya. (Sandjaja, 2006)

Sifat penelitian deskriptif tidak terbatas hanya pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi juga melibatkan analisis dan interpretasi mengenai data tersebut. Berdasarkan hal itu lah, peneliti merasa sifat penelitian deskriptif ini cocok untuk digunakan dalam penelitian yang peneliti lakukan.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dari penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian studi kasus ini memusatkan diri secara intensif terhadap suatu objek tertentu, dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Seorang peneliti harus mengumpulkan data secermat dan selengkap mungkin untuk mengetahui sebab-sebab yang sesungguhnya bilamana terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki. (Nawawi, 2012: 77)

Robert K Yin dalam buku Teknis Praktis Riset Komunikasi (Kriyantono, 2009) memberikan batasan mengenai metode studi kasus sebagai riset yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, jika batas antar fenomena dan konteks kurang jelas dan lebih dari satu sumber bukti dimanfaatkan dalam penelitian ini.

Dengan metode tersebut, penelitian ini menyajikan kajian yang rinci, mendalam, dan menyeluruh dalam kurun waktu tertentu atau peristiwa tertentu.

3.3 Key Informan dan Informan

Narasumber atau informan adalah orang-orang yang bisa memberikan informasi - informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian kita (Prastowo, 2001: 195). Moleong dalam Prastowo menyebutkan bahwa ada lima persyaratan yang harus dimiliki oleh seseorang agar layak dijadikan informan.

Persyaratan tersebut adalah:

- Orang tersebut harus jujur dan bisa dipercaya
- Orang tersebut memiliki kepatuhan pada peraturan
- Orangnya suka berbicara, bukan orang yang sukar berbicara apalagi pendiam

- Orang tersebut bukan termasuk anggota salah satu kelompok yang bertikai dalam latar penelitian
- Orangnya memiliki pandangan tertentu tentang peristiwa yang terjadi

Pemilihan informan atau subjek penelitian adalah hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian kualitatif. Subjek penelitian dapat mempengaruhi hasil penelitian, untuk itu diperlukan kriteria untuk menentukan subjek penelitian yang dapat menjawab pertanyaan penelitian secara spesifik dan tepat.

Dalam penelitian yang berjudul “Strategi *Social Media Marketing* Manajemen Ninotchka Coffee Parlour and Diner dalam membangun *brand engagement* (Studi Kasus Akun Social Media Instagram @Ninotchka_jkt), key informan nya adalah Sonia Eryka, pemilik dari Ninotchka Coffee Parlour and Diner. Key informan ini dipilih karena terlibat langsung dalam mengelola strategi bisnis dari Ninotchka Coffee Parlour and Diner.

Selanjutnya, informan yang cocok untuk penelitian ini adalah Silih Agung Wasesa, konsultan PR dari Asia PR, dan Denny Santoso, *Digital Marketer*.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data akan dilakukan dengan cara:

3.4.1 Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan berbagai narasumber yang kemudian diolah dalam bentuk *script* yang merupakan bentuk tertulis dari wawancara yang telah dilakukan. Wawancara menurut Berger dalam buku Teknis Praktis Riset Komunikasi (Kriyantono, 2009) didefinisikan sebagai aktivitas percakapan antara orang yang ingin mendapatkan informasi dengan orang yang diasumsikan memiliki informasi mengenai suatu objek, dan langsung dari sumbernya serta bertujuan untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam.

Menurut Ardial (Ardial, 2014: 372), wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung antara penanya dan responden. Awalnya wawancara hanya digunakan pada penelitian kualitatif, tetapi belakangan, wawancara juga digunakan dalam penelitian kuantitatif. Perbedaan keduanya menurut Kriyantono (Kriyantono, 2009) adalah:

- Wawancara dalam riset kualitatif disebut sebagai wawancara mendalam atau wawancara secara intensif dan kebanyakan wawancara tersebut tidak berstruktur.

- Wawancara dalam riset kuantitatif biasanya bersifat terstruktur dengan daftar pertanyaan yang berstruktur dan sebagai penambah data yang diperoleh dari kuesioner dan terkadang periset sudah menyediakan beberapa alternatif jawaban.

Karena jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka peneliti menggunakan wawancara mendalam untuk memperoleh data primer. Tujuan wawancara ini adalah memahami secara mendalam dan menyeluruh pandangan dari narasumber untuk memahami hal yang diteliti. Dengan menggunakan wawancara, peneliti dapat memperoleh hasil yang mendalam, sehingga peneliti dapat memahami fenomena tersebut dengan lebih komprehensif.

Dalam wawancara mendalam, peneliti cenderung tidak mempunyai kontrol terhadap informan, yang berarti bahwa informan bebas memberikan jawaban. Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. (Kriyantono, 2009: 100). Biasanya wawancara dikombinasikan dengan observasi partisipan.

3.4.2 Data Sekunder

Dara sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang dikumpulkan dari buku – buku dan beberapa sumber lain seperti *screen capture* dari *posting* instagram *Ninotchka Coffee Parlour and Diner*, informasi yang didapatkan dari blog *Ninotchka Coffee Parlour and Diner*, media online, jurnal, dan berbagai situs serta data lain yang didapatkan pada masa pencarian data dan layak untuk dijadikan materi penelitian.

Studi dokumen ini merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2013:422)

3.5 Keabsahan Data

Triangulasi adalah pengecekan data menggunakan berbagai sumber dan teknik.

Beragam sumber itu dimaksudkan untuk memastikan kebenaran dari sebuah data. Beragam teknik berarti penggunaan berbagai cara secara bergantian untuk memastikan kebenaran dari sebuah data, misalnya dengan wawancara, analisis dokumen dan pengamatan. (Putra, 2011: 189)

Menurut Sugiyono (2013: 423), triangulasi berarti menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik dan berbagai sumber data. Dalam hal triangulasi

Susan Stainback dalam Sugiyono (2013: 423) menyatakan bahwa tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena melainkan lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

Dalam penelitian ini, triangulasi digunakan untuk menguji kredibilitas dan kebenaran data dari nara sumber utama atau *key informan* agar data yang diperoleh pada hasil penelitian menjadi kredibel.

3.6 Teknis Analisis Data

Data hasil wawancara kemudian diolah dengan menggunakan metode analisis data komparatif konstan menurut Lincoln & Guba (Kriyantono, 2009). Tahapan-tahapan analisis dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Menempatkan kejadian-kejadian (data) ke dalam kategori-kategori yang harus dapat diperbandingkan satu dengan lainnya
- Memperluas kategori sehingga didapat kategori data yang murni dan tidak tumpang tindih satu dengan lainnya.
- Mencari hubungan antarkategori

- Menyederhanakan dan mengintegrasikan data ke dalam struktur teoretid yang koheren (masuk akal, saling berlingketan atau bertalian secara logis)

Komparasi atau perbandingan dilakukan pada hasil wawancara dari informan management *Ninotchka Coffee Parlour & Diner* dengan hasil wawancara dari *social media specialist* yang dalam hal ini adalah Silih Agung Wasesa dan Denny Santoso.

Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menyusun hasil wawancara yang dilakukan dengan *key informan*, manajemen dari *Ninotchka Coffee Parlour and Diner* menjadi suatu konsep strategi *social media marketing* yang valid.

UMMN