

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian adalah suatu proses penyelidikan yang sistematis untuk memperoleh pemahaman baru dari informasi yang sudah ada. Tujuannya adalah untuk mengungkapkan pengetahuan tambahan, memperbaiki kesalahan, menghilangkan kesalahpahaman, dan menambahkan pengetahuan baru ke dalam kerangka pengetahuan yang sudah ada (Pandey & Pandey, 2015). Penelitian dapat dipakai untuk meningkatkan ilmu-ilmu pengetahuan berbasis ilmiah. Ilmu pengetahuan ilmiah yang berlandaskan pengalaman (empirik) dan akal (rasio) menggali data-data, lalu dianalisis mengungkapkan prinsip-prinsip umum yang berlaku secara universal. Empirisme merupakan pandangan yang membangun teori berdasarkan pengalaman, sedangkan rasionalisme mengembangkan teori berdasarkan akal sehingga dapat dipahami oleh pikiran manusia (Gunawan, 2013).

Menurut Suparlan (1994), untuk melandasi dan melahirkan pengetahuan ilmiah, diperlukan penerapan metode Ilmiah. Metode ilmiah diterapkan untuk mengaitkan penemuan ilmiah dengan tempat dan waktu yang berbeda. Dapat dikatakan, proses terbentuknya ilmu pengetahuan ilmiah harus dilalui metode ilmiah yang dilakukan dengan penelitian-penelitian ilmiah (Gunawan, 2013).

Metodologi penelitian ilmiah adalah rangkaian langkah-langkah untuk menemukan kebenaran dalam sebuah studi atau penelitian, dimulai dari pengembangan ide yang membentuk rumusan masalah dan hipotesis awal. Dengan dukungan dari literatur dan penelitian sebelumnya, data yang diperoleh dari penelitian dapat diolah dan dianalisis untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sahir, 2021).

Berdasarkan karakteristik informasinya, penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yakni penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif (Pandey & Pandey, 2015). Penelitian kuantitatif menekankan pengumpulan dan presentasi data berbentuk angka serta menginvestigasi aspek-aspek yang bersifat empiris. Penelitian kualitatif menekankan pada penelitian yang tidak hanya melihat suatu fenomena, tetapi juga mencakup proses eksplorasi dan interpretasi fenomena tersebut. Penelitian kualitatif membahas hal-hal yang bersifat ultra empiris, yang berarti bahwa penelitian ini berlandaskan pengalaman manusia secara mendalam (Slamet, 2019).

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus deskriptif. Penelitian kualitatif dengan jenis studi kasus deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi terperinci tentang indikator-indikator dari fokus utama dalam penelitian tersebut (Slamet, 2019). Penelitian studi kasus merupakan penelitian yang didasarkan pada peristiwa yang telah terjadi, dengan maksud untuk memahami bagaimana suatu peristiwa dapat terjadi secara terperinci dan terstruktur dalam rentang waktu tertentu (Fiantika et al., 2022).

Menurut Suparlan (1997), supaya dapat mengerti makna suatu fenomena penelitian secara komprehensif, seorang peneliti harus terlibat sebagai subjek penelitian dan memiliki pemahaman yang mendalam tentang subjek yang sedang diteliti (Gunawan, 2013). Secara lebih dalam, penelitian kualitatif memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Membangun realitas sosial dan makna budaya, dengan landasan pada paradigma konstruktivisme yang menyatakan bahwa penelitian adalah hasil dari pembangunan pengetahuan subjek yang sedang diteliti dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.
- 2) Berfokus pada interpretasi dan peristiwa, fokus penelitian dapat berubah setelah pengamatan langsung terhadap realitas di lapangan.
- 3) Keaslian diutamakan, dengan mempertahankan kondisi yang sedang diteliti dan tetap dalam konteks aslinya.
- 4) Kehadiran nilai subjektif, dalam penelitian kualitatif subjektivitas nilai-nilai diperhatikan secara aktif dengan pengumpulan dari lapangan.
- 5) Terkait dengan situasi atau konteks, peneliti harus memiliki kedekatan dengan subjek penelitian untuk memahami persepsi subjektif-nya.
- 6) Memiliki beberapa subjek, penelitian tidak harus melibatkan banyak subjek atau kasus.
- 7) Bersifat analisis yang sistematis, meneliti elemen-elemen yang spesifik dengan menggunakan analisis yang terstruktur.

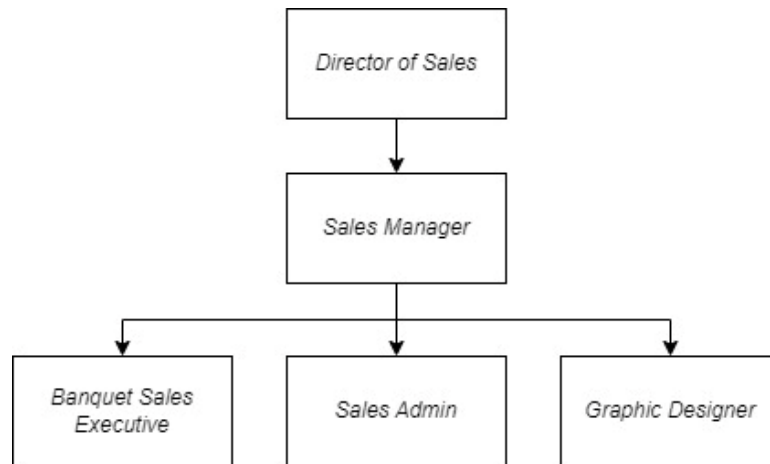
- 8) Bersikap empatik, dengan memahami pandangan subjek penelitian (Gunawan, 2013).

B. Lokasi dan Partisipan Penelitian

Partisipan pada penelitian kualitatif adalah subjek penelitian yang memberikan informasi dan memberikan rekomendasi tambahan bagi penulis untuk melakukan penelitian (Slamet, 2019). Dalam penelitian ini, partisipan yang dituju ialah pihak yang mengelola dan memiliki hubungan dengan Instagram de Java Hotel Bandung, yaitu:

- 1) Satu orang *sales manager* de Java Hotel Bandung.
- 2) Satu orang *front office manager* yang membantu *sales*, dan berhubungan dengan akun Instagram de Java Hotel Bandung.
- 3) Satu orang dari pihak eksternal yang mengelola akun Instagram de Java Hotel Bandung.
- 4) Satu orang desain grafis yang membantu untuk *editing* konten Instagram de Java Hotel Bandung.

GAMBAR 8
STRUKTUR ORGANISASI SALES AND MARKETING
DEPARTMENT DE JAVA HOTEL BANDUNG



Sumber: Olahan Penulis, April 2024

Lokasi pada penelitian ini adalah de Java Hotel Bandung, merupakan hotel bintang empat yang terletak di Jl. Sukajadi no. 148 – 150, Kota Bandung, Jawa Barat. Secara khusus, penulis memfokuskan pada divisi *marketing*, yang terletak di bawah *sales and marketing department*.

C. Pengumpulan Data

Dalam konteks penelitian kualitatif, data dapat diterima melalui beragam sumber seperti pengalaman pribadi, hasil wawancara, catatan sejarah hidup, observasi langsung, dan observasi visual yang menjelaskan fenomena yang diteliti pada tingkat individual (Gunawan, 2013). Teknik pengumpulan data dari penelitian kualitatif saling terikat satu sama lain. Secara lebih jelas, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Wawancara

Menurut Setyadin (2005), wawancara adalah dialog yang difokuskan pada topik tertentu, yang melibatkan pertanyaan dan jawaban secara lisan antara dua orang atau lebih yang berinteraksi secara langsung (Gunawan, 2013). Tujuan dari wawancara dalam penelitian kualitatif adalah untuk memahami, mendalami, dan menjelajahi perspektif subjektif yang dimiliki oleh subjek penelitian terhadap topik yang akan diteliti.

Terdapat dua pihak dari suatu wawancara, yaitu penanya (*interviewer*), dan penjawab/informan (*Information supplier*) yang merupakan subjek penelitian kualitatif. Pada penelitian ini subjek penelitiannya yaitu pihak yang mengelola dan berhubungan dengan akun Instagram de Java Hotel Bandung.

Jenis wawancara yang dipilih adalah wawancara semi terstruktur, dimana penulis menggunakan pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan sebagai penelitian pendukung (dapat dilihat pada lampiran dua), namun penulis juga dapat mengembangkan pertanyaan sesuai dengan kondisi dan situasi saat wawancara dengan tujuan memudahkan perbandingan antara hasil wawancara, memastikan bahwa setiap orang diwawancarai dengan pertanyaan yang seragam, dan untuk memperdalam informasi (*in-depth interview*) (Slamet, 2019). Pedoman wawancara yang penulis gunakan berdasarkan dua teori:

- a) Alat pemasaran digital yang dikemukakan oleh Nataliia et al., (2019).
- b) Pemasaran digital berbasis konten, yang dikemukakan oleh Kotler et al., (2017).

2) Observasi

Menurut Arikunto (2020), observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penelitian yang cermat dan pencatatan yang terstruktur yang sistematis (Gunawan, 2013). Dalam penelitian kualitatif, observasi yang dilakukan berada dalam konteks pengamatan objek alami atau naturalistik.

Dalam penelitian ini, jenis observasi yang diterapkan adalah observasi atau pengamatan langsung secara terbuka, di mana subjek penelitian mengetahui proses pengamatan objek penelitian (Gunawan, 2013). Selain itu, kategori observasi yang digunakan pada penelitian ini merupakan observasi tidak terstruktur, yaitu cara mengamati objek penelitian berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara alami (Sahir, 2021).

Objek dan Subjek penelitian yang diamati pada penelitian ini secara berurutan adalah:

- a) Konten Instagram de Java Hotel Bandung selama tiga belas bulan terakhir dari Januari 2023 sampai Januari 2024. Instrumen penelitian pendukung yang digunakan berupa pedoman

observasi berdasarkan *Three Diamond Rules* yang dikemukakan oleh Sugiarto (2018).

b) Kegiatan pemasaran yang terkait dengan kegiatan pemasaran digital di de Java Hotel Bandung, berupa kegiatan *meeting* bulanan. Instrumen penelitian pendukung yang digunakan berupa pedoman observasi (dapat dilihat pada lampiran sembilan) didasarkan pada tiga komponen yang dikemukakan oleh Fiantika et al. (2022), yaitu:

- i. Tempat (*place*), lokasi di mana interaksi sosial berlangsung.
- ii. Pelaku (*actor*), orang-orang yang terlibat dalam situasi dan memainkan peran tertentu.
- iii. Kegiatan (*activity*), tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh pelaku dalam konteks interaksi sosial yang berlangsung.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada informasi dan fakta yang disimpan untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara (Sahir, 2021). Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai pelengkap pada penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2005) dalam Gunawan (2013), dokumentasi tersusun dalam tiga bentuk, yaitu tulisan, gambar, dan karya. Berdasarkan klasifikasi tersebut, bentuk dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a) Hasil rekaman (*voice note*) wawancara.

- b) Catatan (transkrip) hasil wawancara.
- c) Foto, berupa *screenshot* konten Instagram selama tiga belas bulan dari Januari 2023 sampai Januari 2024 yang akan disajikan pada google sheets, dan foto hasil observasi kegiatan *meeting* pemasaran digital di de Java Hotel bandung. Foto dan contoh hasil *screenshot* dapat dilihat pada lampiran sepuluh dan sebelas.

D. Analisis Data

Penelitian kualitatif dapat menjadi sangat kompleks dan berlapis-lapis karena data yang telah terkumpul tidak hanya berfokus pada masalah yang telah ditetapkan, tetapi juga dapat berkembang seiring dengan kondisi yang ditemui di lapangan (Sahir, 2021). Analisis data adalah sebuah proses mengorganisir, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengkategorikan data untuk menghasilkan temuan yang berkaitan dengan tujuan atau masalah penelitian yang ingin dijawab (Gunawan, 2013). Dengan melakukan analisis data, hasil dari penelitian kualitatif menjadi lebih terstruktur dan dapat dipahami dengan lebih baik. Dikemukakan juga oleh Gunawan (2013), Faktor-faktor yang yang menentukan hasil dari analisis data pada penelitian kualitatif adalah:

- 1) Kedalaman pemahaman
- 2) Bersifat cerdas
- 3) Bersifat kreatif
- 4) Sensitivitas terhadap konsep
- 5) Pengalaman
- 6) Keahlian peneliti

Dalam penelitian ini penulis menerapkan dua cara analisis data penelitian, yaitu analisis data hasil wawancara dan observasi kegiatan pemasaran digital, dan analisis data observasi konten Instagram de Java Hotel bandung.

1. Analisis Data Wawancara dan Observasi Kegiatan Pemasaran Digital

Untuk menganalisis data wawancara dan observasi kegiatan, penulis menggunakan teori Miles dan Huberman (1992) dalam Gunawan (2013), yang menyatakan bahwa setelah data-data terkumpul, dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa proses untuk analisis data, yaitu:

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap di mana informasi yang relevan dan penting diambil dari berbagai aspek untuk pembahasan dan kesimpulan (Sahir, 2021). Dengan demikian, proses reduksi dilakukan oleh penulis secara berkelanjutan untuk mencari inti penting dan relevan dengan fokus penelitian dari data-data observasi yang berupa catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah direduksi membantu penyajian gambaran yang lebih fokus dan mempermudah analisis.

2) Penyajian Data

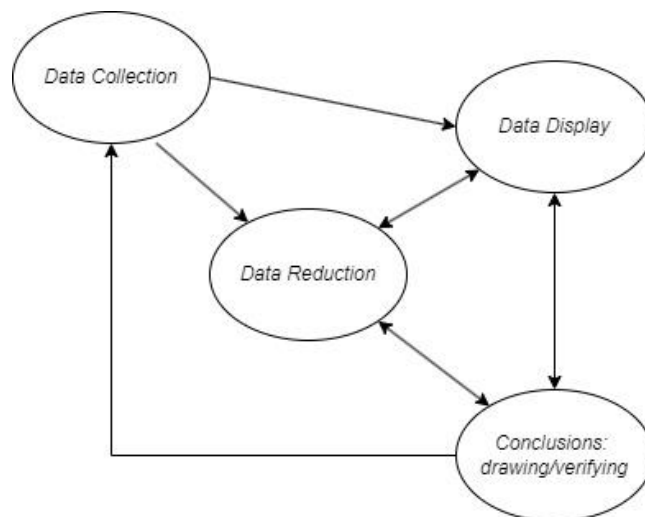
Langkah berikutnya adalah penyajian data, yang bertujuan untuk memperdalam pemahaman terhadap subjek penelitian. Penyajian data adalah proses pengaturan informasi dan membuatnya secara

terstruktur, yang memungkinkan untuk menyimpulkan temuan atau kesimpulan (Sahir, 2021). Penyajian data pada penelitian kualitatif dapat berupa tabel, grafik, dan narasi.

3) Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Kesimpulan disusun secara deskriptif dan objektif, dan berisi jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang dibandingkan dengan konsep dasar penelitian tersebut. Pada penelitian ini penulis menarik kesimpulan penelitian dari hasil penyajian data observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang dihubungkan untuk menjelaskan fokus penelitian.

GAMBAR 9
KOMPONEN DALAM ANALISIS DATA MODEL INTERAKTIF



Sumber: (Miles dan Huberman, 1992) dalam (Gunawan, 2013)

2. Analisis Data Observasi Konten

Unit analisis data observasi konten Instagram @de_java_hotel yang digunakan adalah setiap unggahan konten dari Januari 2023 – Januari 2024, yang kemudian diberi kode menggunakan pendekatan analisis konten kualitatif (Schreirer dalam Laestadius et al., 2019). Untuk menganalisis setiap konten Instagram de Java Hotel Bandung, penulis menggunakan teknik analisis konten berdasarkan dua sumber, yaitu:

- 1) Analisis tematik, merujuk pada proses mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menyampaikan pola atau tema yang terdapat dalam konten (Adamis & Pinarbası, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi:
 - a) bentuk dan jenis konten yang diunggah
 - b) penulisan *caption*
 - c) penggunaan *hashtag*
 - d) tanggal konten diunggah
- 2) Analisis keterlibatan pengikut, dengan menjelaskan tingkat keterlibatan atau *engagement rate* pada akun Instagram dari de Java Hotel Bandung memiliki 8.280 pengikut. Berikut penulis paparkan dalam tabel di bawah mengenai standar *engagement rate* yang baik menurut Arman dan Sidik (2019).

GAMBAR 10
RENTANG NILAI *ENGAGEMENT RATE*

| <i>Number of Followers</i> | <i>Average Engagement Rate</i> | <i>Range Engagement Rate</i> | <i>Quality of Engagement Rate</i> |
|----------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| < 5K | 7,58% | < 7,58 | <i>Low Engagement Rate</i> |
| | | 7,58 – 8,58 | <i>Good Engagement Rate</i> |
| | | > 8,58 | <i>High Engagement Rate</i> |
| 5K – 20K | 4,98% | < 4,98 | <i>Low Engagement Rate</i> |
| | | 4,98 – 5,98 | <i>Good Engagement Rate</i> |
| | | > 5,98 | <i>High Engagement Rate</i> |
| 20K – 100K | 2,65% | < 2,65 | <i>Low Engagement Rate</i> |
| | | 2,65 – 3,65 | <i>Good Engagement Rate</i> |
| | | > 3,65 | <i>High Engagement Rate</i> |
| 100K – 300K | 2,37% | < 2,37 | <i>Low Engagement Rate</i> |
| | | 2,37 – 3,37 | <i>Good Engagement Rate</i> |
| | | > 3,37 | <i>High Engagement Rate</i> |
| > 300K | 1,72% | < 1,72 | <i>Low Engagement Rate</i> |
| | | 1,72 – 2,72 | <i>Good Engagement Rate</i> |
| | | > 2,72 | <i>High Engagement Rate</i> |

Sumber: (Arman & Sidik, 2019)

E. Pengujian Keabsahan Data

Validitas atau keabsahan data sangat penting dalam penelitian ilmiah, termasuk dalam penelitian kualitatif. Penting bagi peneliti untuk memperoleh data yang dapat dipercaya, sehingga peneliti harus menjaga validitas penelitian tersebut. Menurut Gunawan (2013), terdapat empat kriteria yang dapat diaplikasikan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu:

- 1) Tingkat keabsahan (*credibility*), melakukan investigasi dan menunjukkan tingkat kepercayaan atau keaslian atas hasil penelitian.
- 2) Kemudahan perpindahan (*transferability*), data penelitian kualitatif bersifat heterogen. Artinya data-data tidak bisa digeneralisasikan dan dapat diterapkan pada penelitian lain.
- 3) Ketergantungan (*dependability*), merupakan istilah lain untuk reliabilitas dalam konteks penelitian kuantitatif. Reliabilitas data

dalam penelitian kualitatif dicapai jika terjadi kejenuhan atau pengulangan hasil penelitian.

- 4) Kepastian (*confirmability*), merupakan istilah lain untuk objektivitas dalam konteks penelitian kuantitatif. Penekanan objektivitas pada penelitian kualitatif ialah penekanan pada data.

Untuk memenuhi kriteria keabsahan data pada penelitian kualitatif, alat atau metode yang dapat digunakan adalah Triangulasi. Triangulasi merupakan strategi untuk memastikan keabsahan data dengan menggunakan lebih dari satu metode pendekatan. Triangulasi data dimaksudkan untuk meningkatkan kepercayaan dan konsistensi data, serta memberikan dukungan dalam analisis data di lapangan. Menurut Denzin (1978) dalam Gunawan (2013), terdapat empat jenis triangulasi pada penelitian kualitatif, yaitu:

- 1) Triangulasi sumber, mencakup proses mencari kebenaran dari berbagai sumber informasi dengan membandingkan data yang diperoleh.
- 2) Triangulasi metode, upaya untuk memverifikasi keabsahan data penelitian dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data.
- 3) Triangulasi peneliti, proses verifikasi data melibatkan partisipasi lebih dari satu peneliti.
- 4) Triangulasi teoritik, proses verifikasi data dengan menggunakan dua atau lebih teori yang disandingkan dan digabungkan.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi sumber dengan maksud membandingkan informasi yang diperoleh dari tiga teknik pengumpulan data yang berbeda yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

F. Jadwal Penelitian

TABEL 3
JADWAL PENELITIAN

| Kegiatan | Februari | | | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | | Juli | | | |
|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Observasi akun Instagram | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengajuan lokus penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengajuan judul dan dosen pembimbing | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pembuatan dan bimbingan proposal penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengumpulan proposal usulan penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Seminar usulan proposal penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Penyusunan dan bimbingan proyek akhir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengambilan data observasi kegiatan pemasaran dan wawancara | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengumpulan proyek akhir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sidang proyek akhir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sumber: Data Olahan Penulis, Maret 2024