

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan obyek yang diteliti serta hasil akhir yang akan didapat, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Creswell (2013), penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu makna dari permasalahan sosial pada sejumlah individu ataupun kelompok. Penelitian ini biasanya digunakan untuk meneliti tentang fenomena, tingkah laku, kehidupan, sejarah, serta isu sosial. Alasan digunakannya penelitian kualitatif juga dikarenakan pendekatan penelitian ini bersifat fleksibel. Dengan metode ini, peneliti dapat mencari informasi serta menemukan hasil terkait bagaimana strategi pengemasan pesan kampanye media sosial Grab Indonesia untuk menciptakan *word-of-mouth* terkait tagar #percaya yang merupakan kampanye dari Grab Indonesia

Menurut Moleong (2018), paradigma penelitian didefinisikan sebagai bagaimana cara peneliti memahami, menilai, serta membentuk persepsi terhadap suatu permasalahan tentang realitas. Dimana paradigma penelitian merupakan hal yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian, yang nantinya akan menjadi kerangka berpikir yang dapat menuntut peneliti dalam melakukan penelitian. Metode deskriptif kualitatif ini termasuk kedalam paradigma post-positivisme, dimana menurut Agus Salim dalam Muliani (2017) paradigma penelitian post-positivisme mengharuskan adanya hubungan yang interaktif antara peneliti dengan objek yang diteliti. Pada paradigma ini, peneliti juga harus dapat bersifat netral sehingga dapat meminimalisir adanya subjektivitas.

Pada penelitian ini, alasan penggunaan metode deskriptif-kualitatif yang termasuk post-positivisme ini antara lain karena peneliti ingin mengeksplorasi dan membangun pemahaman terkait strategi pengemasan pesan kampanye media sosial yang dilakukan Grab Indonesia di satu platform media sosial yakni Twitter. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan representatif dari Grab Indonesia untuk mendapatkan berbagai informasi tentang bagaimana strategi Grab

Indonesia dalam mengemas pesan dari salah satu kampanye media sosial mereka yakni #Percaya.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Poerwandari dalam Cahyati (2014), metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mengolah serta menghasilkan luaran berupa data yang bersifat deskriptif seperti catatan lapangan, gambar, rekaman audiovisual, serta transkripsi wawancara. Penelitian dapat dikategorikan sebagai penelitian kualitatif karena penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengkaji suatu objek tanpa adanya manipulasi. Hasil dari penelitian ini juga bukan berdasarkan ukuran yang bersifat kuantitatif namun berupa pemaknaan dari fenomena yang diteliti.

Menurut Sukmadinata (2013) Metode deskriptif pada penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeksripsikan, menjelaskan dan menggambarkan secara terperinci terkait permasalahan, peristiwa, persepsi, atau fenomena yang diteliti, baik yang bersifat alamiah maupun buatan. Hal ini dilakukan dengan cara mempelajari individu maupun suatu kelompok, dimana penelitian deskriptif kualitatif akan memberikan luaran berupa hasil akhir yang menggambarkan situasi atau kondisi yang apa adanya, tanpa memanipulasi atau merubah variabel yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2015), metode penelitian kualitatif memiliki komponen-komponen yang harus diperhatikan. Beberapa komponen tersebut antara lain: alasan pemilihan metode kualitatif, dimana lokasi penelitian dilakukan, instrument atau alat yang digunakan dalam penelitian, unit analisis dalam penelitian, sumber data dan informan pada penelitian, pengumpulan data yang digunakan, bagaimana metode analisis data, serta pengujian data dapat menghasilkan sebuah keabsahan yang dipaparkan secara verbal, untuk mendapatkan informasi secara komprehensif.

Alasan digunakannya metode penelitian dengan pendekatan kualitatif ini karena peneliti tidak bertujuan untuk menghitung data-data yang telah

dikumpulkan, melainkan peneliti ingin menginterpretasikan data secara mendalam. Selain itu, peneliti juga memiliki pengalaman terkait penggunaan metode kualitatif dalam memahami serta menemukan makna tersembunyi dibalik suatu fenomena yang diteliti. Adapun metode pengumpulan data yang dijalankan pada penelitian ini yakni melakukan wawancara dengan informan. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan sebagai bentuk pengumpulan data yang nantinya akan digunakan untuk meneliti strategi pengemasan pesan kampanye media sosial Grab Indonesia yang mengangkat tema “#Percaya” di platform Twitter.

3.3. Informan

Menurut Nugraha (2017), unit Analisis adalah satuan yang diteliti dan dirujuk acuan dari penelitian yang dilakukan peneliti agar keabsahan penelitian dapat terjaga. Unit Analisis dapat berupa suatu individu, kelompok, maupun benda. Pada penelitian ini, Informan penelitian merupakan seseorang yang mempunyai informasi serta keterkaitan dengan objek atau bidang yang diteliti. Seorang informan dianggap sebagai sumber data dari penelitian karena memiliki pengetahuan, keahlian, serta pemahaman mengenai objek yang diteliti.

Untuk menentukan siapakah informan yang tepat, peneliti menggunakan pertimbangan tertentu atau memilih informan secara *purposive*. Menurut Sugiyono (2015), teknik *purposive sampling* pada penelitian kualitatif adalah metode pengambilan sumber data yang didasari oleh beberapa pertimbangan. Pada penelitian ini, pemilihan sumber data atau informan didasari dengan pertimbangan yakni pengetahuan informan terhadap obyek yang diteliti serta keterlibatan informan pada obyek yang diteliti yaitu kampanye media sosial Twitter #Percaya yang dilakukan oleh Grab Indonesia.

Peneliti memilih informan sesuai dengan kebutuhan informasi yang ingin didapat, dengan harapan untuk memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan dari situasi yang diteliti. Berdasarkan penjelasan tersebut, Adapun penjabaran terkait informan pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Aderistya N. merupakan perempuan berusia 27 Tahun yang menduduki posisi *Senior Media Relations* di suatu Agensi PR xx yang merupakan

representatif Grab Indonesia. Aderistya Bertanggung jawab dan terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan *monitoring* program kampanye media sosial Twitter #Percaya dari Grab Indonesia.

2. Diandra T. Nada merupakan perempuan berusia 30 Tahun yang menduduki posisi *Senior Manager* di suatu Agensi PR xx yang merupakan representatif Grab Indonesia. Diandra bertanggung jawab atas perencanaan strategi komunikasi, meninjau, serta mengawasi seluruh rangkaian program kampanye media sosial Twitter #Percaya dari Grab Indonesia.
3. Sultan Rafi Sadad Zulkarnain, laki-laki berusia 22 Tahun yang menduduki posisi *Digital Content Officer Manager* di suatu Agensi PR xx yang merupakan representatif Grab Indonesia. Rafi bertanggung jawab atas pemilihan *Key Opinion Leader* (KOL), perencanaan program kampanye, serta produksi konten pada kampanye media sosial Twitter #Percaya dari Grab Indonesia.

Alasan dari penjabaran terkait kriteria informan ini antara lain karena informan-informan dengan kriteria tersebut merupakan orang-orang yang terlibat secara langsung pada keseluruhan program kampanye media sosial Twitter #Percaya dari Grab Indonesia, sehingga pemilihan ketiga informan tersebut dapat memudahkan peneliti dalam memperoleh data-data yang dapat menjawab rumusan permasalahan penelitian.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian dengan metode kualitatif, data dapat berupa pernyataan wawancara, kata-kata, narasi, serta dapat berupa gambar. Teknik pengumpulan data pada sebuah penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari dan mengumpulkan berbagai informasi pendukung, yang nantinya akan digunakan sebagai keperluan penelitian yang diharapkan dapat menjawab rumusan permasalahan penelitian. terdapat 3 (tiga) teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara (interview) adalah suatu teknik pengumpulan data kualitatif yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan berbagai informasi yang beragam dari beberapa informan. Pada penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan struktur wawancara tidak terstruktur. Jenis wawancara ini merupakan wawancara yang memiliki sejumlah pedoman dan panduan wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya. Kendati demikian, peneliti tetap dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kondisi lapangan saat wawancara sedang berlangsung. Peneliti juga dapat untuk melakukan perubahan terkait pedoman wawancara apabila timbul ide-ide yang baru saat proses pengumpulan data dari kegiatan wawancara sedang berlangsung.

Sebelum melakukan kegiatan wawancara, peneliti mempersiapkan beberapa prosedur diantaranya sebagai berikut:

- a. Melakukan identifikasi atau pemilihan informan yang sesuai dengan unit analisis yang telah ditentukan.
 - b. Menentukan struktur wawancara, yakni wawancara tidak terstruktur.
 - c. Mempersiapkan panduan wawancara yang disesuaikan dengan konsep-konsep penelitian dan telah disetujui oleh pembimbing.
 - d. Mempersiapkan alat perekam suara seperti *voice recorder* ataupun *voice memo* yang ada di telepon genggam.
 - e. Mempersiapkan alat tulis dan laptop untuk mencatat hasil wawancara beserta temuan informasi lainnya.
 - f. Selama prosesi wawancara, peneliti akan berusaha untuk bersikap sopan, dan berperilaku profesional
 - g. Selama wawancara berlangsung, peneliti akan melontarkan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan pedoman wawancara yang telah disetujui oleh dosen pembimbing.
 - h. Peneliti membuat transkrip percakapan yang didapat dari hasil rekaman yang nantinya akan dilampirkan pada laporan penelitian
2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015), Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh informasi serta data-data baik dalam

bentuk dokumen, gambar, tulisan, ataupun keterangan yang dapat berguna sebagai informasi pendukung penelitian. studi dokumentasi dapat mendukung kredibilitas dari metode wawancara atau observasi melalui tampilan gambar atau foto-foto. Tujuan dilakukannya studi dokumentasi antara lain untuk memperoleh berbagai informasi pendukung hasil penelitian dengan metode wawancara serta untuk membantu memberikan gambaran yg jelas terkait suatu fenomena atau permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi dokumentasi berupa pengambilan gambar tangkapan layar (*screenshots*) terkait konten-konten yang diunggah oleh *influencer* atau *Key Opinion Leader* (KOL) serta tangkapan layar (*screenshot*) terkait interaksi pengguna Twitter pada kampanye media sosial Twitter #Percaya dari Grab Indonesia.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan proses pengumpulan data-data, dokumentasi, dan pencarian informasi yang didapat dari buku-buku, artikel, karya ilmiah, skripsi, jurnal, laporan penelitian, serta sumber tertulis lainnya untuk dijadikan sebagai referensi, informasi tambahan, serta data pendukung dalam melakukan penelitian. Kumpulan informasi serta referensi dari studi Pustaka atau dokumentasi tersebut dapat dikatakan sebagai data sekunder dari penelitian ini. Peneiliti menjadikan studi pustaka sebagai informasi tambahan serta acuan yang dapat memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian

Berdasarkan uraian penjelasan tersebut, dapat dapat ditarik kesimpulan bahwa sumber data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan dengan informan yang merupakan representatif dari Grab Indonesia, dimana informan-informan penelitian ini berasal dari salah satu agensi hubungan masyarakat yang bertanggung jawab dalam perencanaan ide kampanye, menyusun program kampanye, serta menjalankan program-program kampanye dari Grab Indonesia, Selain itu peneliti juga mengumpulkan data-data pendukung didapat dari hasil serta hasil dokumentasi tangkapan layer (*screenshot*) konten-konten kampanye media sosial Twitter #Percaya dari Grab Indonesia yang menduduki posisi *trending topic*, serta studi pustaka berupa buku, penelitian terdahulu, artikel,

laporan, serta tulisan karya ilmiah, yang berguna sebagai arahan dalam menyusun penelitian dan sebagai informasi tambahan atau sumber data sekunder.

3.5. Metode Pengujian Data

Pengujian data merupakan tahapan dalam penelitian dimana data-data hasil temuan diperiksa dan diuji keabsahannya. hal tersebut dilakukan agar dapat membuktikan bahwa data-data yang telah ditemukan selama penelitian dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Penelitian ini melakukan pengujian dari temuan data yang telah diperoleh yaitu hasil wawancara dengan narasumber atau informan. Menurut Sugiyono (2015) terdapat 4 (empat) jenis metode pengujian keabsahan data yang dapat dilakukan dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif. Keempat jenis pengujian tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Uji Kredibilitas (*credibility*)

Uji kepercayaan atau kredibilitas merupakan pengujian terhadap temuan data yang disajikan peneliti. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melakukan perpanjangan pengamatan terhadap objek yang diteliti, sdengan melakukan pengamatan dan wawancara kembali untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap.

2. Uji Transferabilitas (*transferability*)

Uji Transferabilitas merupakan Teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan eksternal pada penelitian kualitatif, dengan memperlihatkan derajat ketepatan hasil penelitian ke dalam suatu populasi, dimana populasi tersebut merupakan tempat sampel diambil.

3. Uji Reabilitas (*dependability*)

Uji reabilitas merupakan teknik pengujian data dimana peneliti melakukan pengujian dengan cara mengaudit proses penelitian secara menyeluruh.

4. Uji Konfirmabilitas (*confirmability*)

Uji Konfirmabilitas merupakan teknik pengujian data dimana peneliti melakukan pengujian terkait objektivitas pada suatu fenomena yang diteliti

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji konfirmabilitas, dimana teknik pengujian ini dilakukan denga tujuan untuk mengetahui objektivitas pada

suatu penelitian. Peneliti menggunakan *confirmability test* sebagai metode pengujian untuk menjadi acuan serta untuk mendapatkan kepastian dari hasil analisis. Dalam penelitian ini, informan yang digunakan merupakan relasi peneliti yang sesuai dengan kriteria-kriteria informan, yang mana informan bekerja sebagai representatif serta *public relations* dari Grab Indonesia yang merancang ide kampanye serta menjalankan program kampanye Grab yang mengangkat tema “#Percaya”. Hasil wawancara serta dokumentasi wawancara dengan informan kemudian dianalisis untuk dipastikan kebenarannya.

3.6. Metode Analisis Data

Dalam Sugiyono (2015), analisis data didefinisikan sebagai tahapan yang dilakukan mulai dari tahap awal perumusan masalah, tahap pengamatan di lapangan, hingga ditemukannya hasil penelitian. Pada tahapan ini, peneliti mengumpulkan data berupa hasil wawancara informan yang terlibat langsung dalam penyusunan strategi pengemasan pesan kampanye media sosial Twitter “#Percaya” dari Grab Indonesia, untuk kemudian diolah dan di analisis guna memperoleh data-data yang dapat menjawab rumusan permasalahan penelitian.

Dalam Bryman & Bell (2016), analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan metode pengkodean (*coding*) yang terdiri 3 tahapan pengkodean yakni *open coding*, *axial coding*, *selective coding*. Adapun penjelasan terkait pengkodean (*coding*) dalam analisis data kualitatif sebagai berikut:

1. *Open Coding*

Open coding merupakan tahap pengkodean awal dimana peneliti akan membandingkan dan membagi temuan informasi atau fenomena ke dalam beberapa kategori atau segmentasi. Fungsi dari pengkodean *open coding* adalah untuk melampirkan label awal pada data untuk kemudian dikelompokkan menjadi kode yang lebih besar agar peneliti dapat membangun teori berdasarkan kode tersebut.

2. *Axial Coding*

Setelah melakukan pelabelan dan kategorisasi pada tahap *open coding*, peneliti kemudian melakukan *axial coding*. Dimana pada tahap ini, peneliti

mempelajari kembali hasil *open coding* dan menambahkan kode maupun ide baru yang mungkin muncul pada tahap ini.

3. *Selective Coding*

Tahap ini merupakan tahap pengkodean terakhir dimana peneliti akan meninjau kembali semua temuan data serta kode yang telah dianalisis sebelumnya untuk kemudian diidentifikasi dan diseleksi agar peneliti dapat menemukan keterhubungan serta memvalidasi dari data-data tersebut. Dalam (Urquhart, 2013), *selective coding* adalah tahap dimana pengkodean hanya terbatas pada kategori-kategori yang berhubungan dengan kategori inti

3.7. Keterbatasan Penelitian

• Keterbatasan penelitian merupakan sesuatu yang dapat mempengaruhi keadaan serta hasil penelitian yang dijalankan oleh peneliti. Terdapat beberapa keterbatasan penelitian pada penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Obyek penelitian hanya berfokus pada program kampanye dilakukan Grab Indonesia dengan tema #Percaya. Penelitian ini juga hanya berfokus pada pembahasan terkait salah satu dari berbagai rangkaian program dalam kampanye #Percaya, yakni kampanye media sosial #Percaya dari Grab Indonesia yang dilakukan melalui platform Twitter.
2. Dari 6 (enam) konsep yang digunakan pada penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan 2 (dua) konsep utama yakni konsep strategi pengemasan pesan dan kampanye media sosial untuk dieksplorasi secara mendalam.
3. Karena wawancara dilakukan dengan agensi yang merupakan representatif dari Grab Indonesia, peneliti harus tetap mengikuti kebijakan serta peraturan agensi yang dapat mempengaruhi hasil temuan data. keterbatasan tersebut dapat berupa keterbatasan perolehan data-data yang bersifat rahasia ataupun merahasiakan identitas informan.
4. Periode penelitian dilakukan selama 6 bulan yakni mulai bulan Januari sampai Juni 2023, sehingga penelitian belum tentu dapat mewakili atau

merepresentasikan keseluruhan kondisi dan keadaan yang terjadi di lain waktu.

