

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada masyarakat umum di Alun-Alun Tastura Muhajirin, Praya, Lombok Tengah dan beberapa informan penting di DISKOMINFO Lombok Tengah. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022 – Mei 2023.

3.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivism, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil dari penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah metode Fenomenologi. Menurut Creswell (2014:450), penelitian fenomenologi dapat di mulai dengan memperhatikan dan menelaah fokus fenomena yang akan di teliti, dan melihat berbagai aspek subjektif dari perilaku objek tersebut. Lalu peneliti melakukan panggilan data berupa pemaksaan objek dalam memberikan arti terhadap fenomena yang terkait. Panggilan data tersebut dilakukan dengan melakukan wawancara yang mendalam kepada objek atau informan di dalam penelitian, dengan melakukan observasi secara langsung mengenai bagaimana objek penelitian menginterpretasikan pengalamannya kepada orang lain.

3.4. Operasionalisasi Konsep

Menurut Sugiyono (2012:31) operasional konsep ialah penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan dengan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan susunan, sehingga dapat memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran susunan yang lebih baik.

Menurut Nani Darmayanti (dalam Muslihin 2013), operasional ialah rumusan tentang ruang lingkup dan ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan dan penelitian karya ilmiah

Jadi, dapat disimpulkan bahwa operasional merupakan sifat-sifat variabel yang diamati. Operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas, dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting. Berikut dimensi dan aspek yang digali dalam penelitian, yaitu:

Tabel 3.1
Operasional Konsep

Konsep	Dimensi	Aspek yang digali
	Intensitas	a) Akses informasi dari media sosial b) Interaksi dengan pengguna media sosial c) Ulasan yang diperoleh
<i>Electronic Word of Mouth (dalam Priansa, 2016)</i>	Opini	a) Komentar positif dan negatif b) Rekomendasi dari pengguna sosial media

Konsep	Dimensi	Aspek yang digali
		c) Merajuk hal-hal negatif kepada orang lain di sosial media
	Konten	a) Pilihan produk b) Kualitas produk c) Harga yang ditawarkan d) Keamanan transaksi dan situs jaringan internet yang disediakan

3.5. Teknik Penentuan Informan

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memenuhi persoalan/permasalahan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan kunci (*key informan*). Informasi kunci ialah informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang di teliti. Informan dalam penelitian dengan metode kualitatif berkembang terus menerus (*snowball*) secara bertujuan sampai data yang dikumpulkan dianggap memuaskan (Usman&Akbar, 2008:81).

Informan penelitian yang berkembang terus menerus (*snowball*) ini, penelitian berawal dari seorang informan ketika mengawali pengumpulan data. Kemudian kepada informan ini peneliti menanyakan siapa lagi berikutnya atau siapa saja orang yang selayaknya diwawancarai, kemudian peneliti beralih menemui informan berikutnya sesuai disarankan oleh informan pertama, dan

begini seterusnya hingga peneliti merasa yakin bahwa data yang dibutuhkan sudah didapatkan secara memadai. Dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian. Penentuan informan didasarkan pada karakteristik sebagai berikut:

- a) Orang yang dapat memberikan informasi secara mendalam dan rinci tentang implementasi *Electronic Word Of Mouth* yang dilakukan Diskominfo Lombok Tengah guna menjalankan program internet publik.
- b) Orang yang mengetahui dan menjalankan perdataan internet yang dikelola oleh Diskominfo Lombok Tengah.

Berdasarkan karakteristik informan seperti yang telah dipaparkan, maka terdapat dua orang yang memenuhi kriteria tersebut. Berikut informan yang dipilih dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 3.2

Tabel Informan

No.	Nama Informan	Jabatan	Alasan Dipilih sebagai Informan	Masa Kerja
1.	Sunarno	Kepala Dinas bidang PTIKP Diskominfo Lombok Tengah	Mengetahui informasi secara rinci dan mendalam tentang implementasi <i>Electronic Word Of Mouth</i> yang dilakukan oleh Diskominfo Lombok Tengah	4 Tahun
2.	Rahmawati Dian A.	Pranata Komputer Ahli Muda	Mengetahui dan menjalankan perdataan internet yang dikelola oleh	6 Tahun

No.	Nama Informan	Jabatan	Alasan Dipilih sebagai Informan	Masa Kerja
			Diskominfo Lombok Tengah	

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan tiga cara yaitu Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a) Wawancara sebagai proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan sesi Tanya – jawab antara peneliti dengan informan atau subjek peneliti. Menurut Burhan Bungin (2012:67), wawancara memiliki dua tipe, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara mendalam. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, wawancara mendalam pada penelitian ini dilakukan kepada key informan untuk mengetahui bagaimana implementasi *Word Of Mouth* yang dilakukan oleh DISKOMINFO Lombok Tengah dalam menarik minat dan pengetahuan masyarakat tentang program internet public.
- b) Observasi, di mana teknik pengumpulan data ini sangat sering dilakukan dalam metode ini. Observasi ialah kegiatan dengan menggunakan pancaindra, bisa dari penglihatan, penciuman, pendengaran untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah dalam penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi tertentu dan perasaan emosi seseorang. Hasil dari observasi dapat memperoleh gambaran yang nyata dari suatu peristiwa untuk menjawab pertanyaan dari permasalahan penelitian.
- c) Dokumentasi, menurut (Sugiyono, 2018) informasi dokumentasi bisa juga diperoleh lewat fakta yang disimpan dalam bentuk surat, foto, catatan, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan, dan sebagainya. Data berupa

dokumentasi seperti ini bisa digunakan untuk mengulik kembali informasi yang telah lama terjadi.

3.7. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Hubberman. Menurut Miles dan Hubberman mengemukakan aktivitas dalam kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Berikut merupakan beberapa teknik menurut Miles dan Hubberman dalam (Sugiyono, 2018) ialah :

- a) Reduksi Data, yang di mana untuk merangkum, memilih yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan pola nya dan membuang yang tidak diperlukan.
- b) Penyajian Data, di mana penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan lain sebagainya. Milles dan Hubberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
- c) Penarikan Kesimpulan, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.

3.8. Ujian Keabsahan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas sebagai keabsahan data penelitian. Menurut Lapau (2012) Uji kredibilitas adalah uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian. Uji kredibilitas mencakup beberapa hal, antara lain :

- a) Perpanjangan pengamatan, peneliti dianggap sebagai orang asing pada tahap awal penelitian, sehingga informasi yang diberikan belum tentu lengkap, tidak detail, dan sangat mungkin masih banyak yang di rahasiakan. Dengan perpanjangan pengamatan ini, berarti narasumber dan peneliti harus membangun hubungan yang baik agar tidak ada lagi jarak dan saling terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.
- b) Meningkatkan ketekunan, di mana peneliti harus meningkatkan ketekunan untuk melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan itu valid atau tidak.
- c) Triangulasi, triangulasi sendiri ialah gunanya untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interperatif dari penelitian. Triangulasi dapat pula diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu.
 - 1) Triangulasi sumber, yaitu dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber
 - 2) Triangulasi teknik, yaitu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama, namun dengan teknik yang berbeda.
 - 3) Triangulasi waktu, yaitu melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda.
- d) Analisis kasus negatif, yaitu suatu kondisi data atau kasus yang berbeda dengan hasil penelitian. Analisis ini dapat dilakukan dengan pencarian data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan secara mendalam.
- e) Menggunakan bahan referensi, yaitu bagian dari pendukung untuk membuktikan data yang ditemukan oleh peneliti secara autentik.
- f) *Member check*, yaitu proses pengecekan data kepada sumber data. Dengan tujuan dilakukannya *member check* ini agar informasi yang diperoleh dalam laporan penelitian memiliki kesesuaian dengan apa yang dimaksudkan oleh sumber data atau informan.

Tabel 3.3
Tabel Triangulator

No	Nama Triangulator	Jabatan/Status	Alasan Dipilih
1	Denil Alvian Triantio	Sales Manajer	Menggunakan Komunikasi Pemasaran <i>Electronic Word Of Mouth</i> di PT Vita Pratama Abadi