

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini ditinjau melalui akun Instagram @tvmuhammadiyah dan dilakukan selama 4 bulan terhitung dari 1 Maret 2023 sampai dengan 30 Juni 2023.

#### **3.2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:9), Berbeda dengan eksperimen, di mana peneliti adalah instrumen utama, metode penelitian berdasarkan *postpositivisme* digunakan untuk meneliti kondisi objek alam. Metode pengumpulan data bersifat triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian bersifat kualitatif karena lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Karena popularitasnya akhir-akhir ini, metode penelitian kualitatif dikenal dengan metode postpositivistik karena didasarkan pada filosofi *postpositivisme*. Alasan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dikarenakan kualitatif itu bertujuan untuk mendeskripsikan sebuah fenomena secara mendalam, oleh karena itu penelitian ini lebih menggunakan data-data verbal hasil wawancara mendalam. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah data deskriptif sehingga penelitian ini tidak bisa diwakili oleh angka maupun statistic.

#### **3.3. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2014:21) Suatu statistik yang dikenal dengan metode analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang dikumpulkan tanpa bermaksud untuk menarik generalisasi atau kesimpulan. Memilih menggunakan metode deskriptif dikarenakan metode ini mempunyai banyak kontribusi terhadap ilmu pengetahuan, memberikan informasi status terkini dan dapat Informasi yang dikumpulkan dinilai sangat bermanfaat

menyelesaikan atau mengatasi permasalahan yang timbul kehidupan sehari-hari. Metode deskriptif juga membantu untuk mengetahui bagaimana mencapai tujuan yang diinginkan.

### 3.4. Operasionalisasi Konsep

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep**

Konsep	Dimensi	Aspek yang digali
<b>Social Media Marketing</b> <b>As'ad dan Alhadid</b> <b>(2014:336)</b>	<i>Online Communities</i>	1. Perusahaan memanfaatkan media sosial untuk membangun komunitas. 2. Komunitas terbentuk untuk membangun loyalitas dan mendorong diskusi untuk kemajuan bisnis.
	<i>Interaction</i>	1. Berbagi informasi yang up to date dan relevan. 2. Menjalin kedekatan antar komunitas dengan perusahaan.
	<i>Sharing of Content</i>	1. Dapat dengan mudah berbagi dan menerima konten. 2. Terjadinya pertukaran informasi
	<i>Accesibility</i>	1. Kemudahan dalam mengakses social media dengan biaya yang minim. 2. Mudah digunakan tanpa perlu keahlian khusus.
	<i>Credibility</i>	1. Penyampaian pesan yang jelas untuk membangun kredibilitas.

### 3.5. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, peran informan sangat penting dan perlu karena banyak informasi yang harus diperoleh pihak-pihak yang terkait dengan masalah penelitian. Informan dalam penelitian kualitatif adalah orang yang memberikan informasi terkait dengan fokus penelitian. Untuk menentukan informan dalam konteks objek penelitian diklasifikasikan berdasarkan kompetensi tiap-tiap informan. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* (Sugiyono, 2017).

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini

ialah Makroen Sanjaya selaku Direktur tvMu yang tentunya paham dan mengenal terkait department kerja yang ada di tvMu, khususnya department media sosial. Lalu informan kedua ialah Muzzaki Nadfi selaku kepala department media sosial tvMu yang paham akan divisi kerja sosial media.

**Tabel 3.2 Data Informan**

No	Nama	Jabatan/Status	Kriteria Informan	Alasan Dipilih Menjadi Informan
1	Makroen Sanjaya	Direktur tvMu	Mengetahui tugas dari department-department pekerjaan di tvMu	Mengetahui Informasi terkait pelaksanaan tugas department tvMu untuk mengembangkan media sosialnya
2	Muzakki Nadfi	Kepala Divisi Media Sosial tvMu	Mengetahui konsep-konsep konten media sosial di tvMu	Mengetahui strategi yang dipakai dalam mengembangkan kemajuan pada media sosial tvMu

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara yang dijabarkan sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Teknik pengumpulan data kualitatif melalui observasi langsung sangat relevan untuk mendapatkan pola perilaku dan peristiwa yang dibutuhkan untuk mendalami masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2018:229) Jika dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya, observasi memiliki karakteristik tertentu. Manusia bukanlah satu-satunya hal yang dapat diamati; objek lain juga. Peneliti dapat belajar tentang perilaku dan maknanya melalui kegiatan observasi. Peneliti melakukan observasi langsung pada Instagram tvMu meneliti sejauh mana penggunaan *social media marketing* di tvMu untuk membangun *customer engagement*.

#### 2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018: 467) Berbeda dengan wawancara terstruktur yang masih termasuk dalam pedoman wawancara yang telah ditetapkan, wawancara semi terstruktur semacam ini termasuk dalam kategori wawancara mendalam. Wawancara ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, sehingga responden yang merupakan

direktur dan kepala divisi media sosial tvMu dimintai pemikiran, ide, atau solusi kreatif atas permasalahan yang ada.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, analisis data memainkan peran penting. Untuk mengembangkan dan mengevaluasi hipotesis, analisis digunakan untuk memahami konsep dan hubungan data. Triangulasi, atau pengumpulan data secara terus menerus dari berbagai sumber, digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengumpulkan data sebanyak mungkin. Ini menghasilkan data dengan tingkat variasi yang sangat tinggi karena pengamatan terus menerus ini.

Sugiyono (2017:335), menegaskan analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Ini termasuk mengatur data ke dalam kategori, mendeskripsikan data ke dalam unit, melakukan sintesis, menyusun data menjadi pola, memilih pola mana yang penting dan mana yang dapat dipelajari, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Menurut Miles dan Huberman (2014:20) teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif. Terdapat tiga komponen analisis, yaitu :

#### **1. Reduksi Data**

Data dipilah-ilah dan disederhanakan, data yang tidak perlu disortir agar memberi kemudahan dalam menampilkan, menyajikannya, dan menarik kesimpulan. Reduksi data dilakukan melalui proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan mentransformasikan data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan dengan cara melakukan seleksi data yang tepat, melalui ringkasan, dan menggolongkannya dalam suatu pola yang jelas dan tetap. Pertama melakukan wawancara untuk mengumpulkan data narasumber, kemudian data tersebut di rangkum dengan cara memilah hal-hal yang lebih pokok terkait dengan penelitian pada hal-hal yang lebih penting

yang lebih berguna bagi penelitian yang ditemukan di lapangan serta membuang yang tidak penting untuk selanjutnya dikategorikan.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, Bunganan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Data-data yang telah dipilah dan disisihkan tersebut menurut kelompok data serta disusun sesuai dengan kategori. Penyajian data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam bentuk sederhana, selektif, serta membantu memudahkan untuk memaknainya. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang telah direduksi secara jelas dan utuh ke dalam bentuk teks naratif untuk menghasilkan informasi yang dapat disimpulkan.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Verifikasi dilakukan dengan mengecek kesimpulan dari analisis data yang benar-benar memenuhi asas validitas. Verifikasi dilakukan dengan cara mencocokkan data tersebut dengan data berupa catatan-catatan yang telah dibuat oleh peneliti selama melakukan penelitian kesimpulan awal selama penelitian berlangsung. Setelah data diverifikasi, sekaligus dilakukan pengujian terhadap keabsahan data. Penarikan kesimpulan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan informan dengan melihat hasil reduksi data yang mengacu pada tujuan penelitian yang ingin dicapai.

### 3.8. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas sebagai keabsahan data penelitian. Menurut Sugiyono (2018:368) dalam penelitian kualitatif, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, trigulasi, diskusi, analisis kasus negative, dan member check. Namun dalam

penelitian ini hanya menggunakan cara triangulasi untuk menguji kepercayaan data hasil penelitian.

Proses pengumpulan data melalui berbagai pendekatan, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, disebut sebagai triangulasi. Data dibandingkan, persamaan dan perbedaan dicari, benang merah ditemukan, dan makna fenomena atau peristiwa ditetapkan dengan menggunakan berbagai metode. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Triangulasi Sumber* untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui sumber. Untuk menguji kredibilitas data tentang “Penggunaan *Social Media Marketing* Instagram @tvmuhammadiyah dalam Membangun *Customer Engagement*” maka pengumpulan data dan pengujian data dilakukan kepada tokoh yang memahami terkait media sosial. Untuk itu saya memilih Milda Purwanti untuk menjadi triangulasi dalam penelitian ini.

**Tabel 3.3**  
**Data Triangulator**

No	Nama	Jabatan/Status	Kriteria Informan	Alasan Dipilih Menjadi Informan
1	Milda Purwanti	Social Media Specialist Unipin Indonesia	Bekerja di bagian social media	Telah bekerja selama 7 tahun memegang social media Unipin Indonesia sehingga mengetahui strategi social media marketing