

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang dijadikan untuk melaksanakan penelitian yaitu Bintaro Jaya Xchange mall, Bintaro, Pondok Aren, Tangerang Selatan. Peneliti memilih tempat penelitian tersebut karena dilatarbelakangi oleh berbagai pertimbangan atas dasar kekhasan, kemenarikan, tempat yang sesuai dengan keadaan dan kasus yang sedang berlangsung dan juga sebagai pusat perbelanjaan serta kota percontohan. Tempat tersebut menunjukkan data-data yang unik dan menarik untuk diteliti, antara lain:

1. Bintaro merupakan *smartcity* dan kota percontohan di daerah Tangerang Selatan.
2. Bintaro memiliki pusat perbelanjaan Bintaro Jaya Xchange Mall sebagai mall percontohan dalam penerapan protokol kesehatan pandemi *Covid-19*.
3. Karakteristik pengunjung dalam pusat perbelanjaan berbeda-beda, sehingga penelitian dilakukan di tempat ini untuk mengetahui peranan media sosial mall dalam membangun kesadaran taat protokol pengunjung.

Demikianlah alasan peneliti sehingga pusat perbelanjaan di kota tersebut menurut peneliti menarik untuk dijadikan sebagai tempat penelitian, sementara itu waktu yang dilakukan peneliti untuk melakukan penelitian tersebut yaitu 6 bulan, dimulai dari dua bulan pertama peneliti melakukan observasi media sosial baik itu *Instagram*, *Facebook* dan *Twitter official* Bintaro Jaya Xchange mall dan 4 bulan sisanya dilakukan wawancara terhadap pihak atau orang yang terkait dalam penelitian ini serta melihat situasi dan kondisi di lapangan, penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2021 sampai dengan Januari tahun 2022.

3.2 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan sifat-sifat data yang dikumpulkan dan jika dikaitkan dengan tujuan penelitiannya, maka penelitian ini termasuk ke dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk mencari dan mengungkap gejala secara menyeluruh dan sesuai konteks apa adanya dengan melakukan pengumpulan data-data dari latar belakang yang alami sebagai sumber langsung dan dengan instrument kunci yaitu peneliti itu sendiri. Penelitian kualitatif atau disebut juga penelitian yang bersifat natural serta penelitian alamiah adalah jenis penelitian dengan mengutamakan penekanan pada proses dan maknanya, yang tidak di uji, dan juga tidak diukur dengan tepat menggunakan data yang bersifat data deskriptif.

Melakukan penelitian dengan jenis kualitatif di bidang keilmuan adalah suatu aktivitas pengamatan (observasi) terhadap aktivitas yang akan diteliti, diuji dan situasi sosial. Terkadang sebuah penelitian kualitatif juga bisa merupakan aktivitas mewawancarai sejumlah orang untuk mencari sebuah data dan fakta, sehingga terungkap latar belakang, ide dan keinginan yang ada dibalik pernyataan dan aktivitas mereka (Sugiyono, 2018:7).

Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi terhadap media sosial Bxchange mall dan juga mengamati fenomena perilaku dari orang-orang kunci seperti *Officer social media specialis* Bintaro Jaya Xchange mall, *Manager Event, PR dan Marketing Promotion* Bintaro Jaya Xchange mall, pengunjung dan *followers* media sosial mall, seraya mewawancarai mereka, kemudian mempersepsikan makna atas suatu perilaku dan juga hasil wawancara. Kemudian mencatat, menampilkan, menganalisis serta mendeskripsikan sebuah kondisi yang sedang terjadi dalam pelaksanaan pembelajaran.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini, yaitu menggunakan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:58) metode deskriptif adalah penjelasan atau penjabaran terhadap variabel yang diteliti melalui pendefinisian, dan

uraian yang lengkap serta mendalam dari berbagai referensi, sehingga ruang lingkup, kedudukan serta hasil dari penelitian tersebut nantinya akan dijelaskan secara mendalam menggunakan data yang sudah diteliti sebelumnya, metode deskriptif juga berusaha untuk mendeskripsikan beberapa konsep yang ada, karena sebuah penelitian deskriptif tidak bertujuan untuk menarik sesuatu yang menyebabkan suatu fenomena atau keadaan sosial yang terjadi demikian.

3.4 Operasionalisasi Konsep

Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Dimensi	Aspek Yang Digali
Strategi Media Sosial (Quesenberry 2019:8)	1. Tujuan Bisnis	a. Membangun citra sebuah badan atau perseorangan dalam bisnis b. Membangun strategi komunikasi untuk meningkatkan kesadaran akan upaya tanggung jawab sosial
	2. Target Audiens	a. Target audiens, sasaran kampanye informasi dan iklan layanan masyarakat b. <i>Awareness</i> yang terbentuk
	3. Analisis Sosial	a. Menetapkan tujuan kampanye informasi dan menemukan strategi untuk mencapai tujuan kampanye
	4. Perencanaan dan Ide Besar	a. Perencanaan untuk kampanye yang akan diinformasikan melalui media sosial b. Ide besar (Big Idea) tentang kampanye yang dilakukan dan juga strategi

		komunikasi untuk mengkomunikasikan ide besar tersebut
	5. Integrasi Humas, Periklanan, dan dengan Media Sosial	a. Media sosial sebagai strategi komunikasi kepada khalayak untuk Humas, iklan layanan dan informasi masyarakat
	6. Implementasi Platform	a. Riset target, manfaat dan apa yang diharapkan serta tujuan akhir b. Implementasi strategi media sosial dengan menentukan platform yang akan digunakan
Komunikasi Kesehatan (Harahap dan Putra, 2020:109)	1. Kampanye Kesehatan Masyarakat	a. Kampanye gerakan pencegahan penyakit b. Rehabilitasi c. Kampanye Vaksinasi sebagai promosi kesehatan
	2. Penyebaran informasi mengenai risiko-risiko kesehatan bagi penduduk	a. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat mengenai risiko kesehatan b. Media yang digunakan untuk penyebaran informasi
	3. Panduan individu untuk mematuhi rekomendasi klinis	a. Panduan individu untuk mematuhi aturan dan rekomendasi klinis yang dibuat oleh pemerintah b. Penerapan rekomendasi klinis pada masyarakat

3.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang dilakukan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*, Dimana pada teknik ini informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang akan diteliti, dengan mempertimbangkan bahwa merekalah orang yang paling mengetahui tentang informasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* atau pemilihan yang dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan yang matang. Informan yang dimaksud disini adalah informan yang terlibat langsung dalam lingkup penelitian atau informan yang mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait Strategi Media Sosial Bintaro Jaya Xchange mall Dalam Membangun Kesadaran Pengunjung Taat Protokol Kesehatan *Covid-19*.

Pemilihan informan di dalam penelitian ini, diperoleh dengan melakukan wawancara yang dilakukan terhadap 5 informan, diantaranya yaitu Ibu Intan Azzahro sebagai *Officer social media specialis* Bintaro Jaya Xchange mall, Ibu Arumdani Astika sebagai *Manager Event, PR dan Promotion* dan juga tambahan 3 informan lainnya guna sebagai sumber informasi lain yang nantinya akan digunakan sebagai data triangulasi di akhir penelitian.

Tabel 3.2 Daftar Informan

No	Nama	Jabatan/Status	Alasan Dipilih Menjadi Informan
1	Arumdani Astika	<i>Manager Event, PR dan Promotion</i>	Mengetahui informasi mengenai penerapan proses di area mall dan juga sebagai gugus tugas <i>Covid-19</i> Bxc mall
2	Intan Azzahro	<i>Social Media Specialis</i>	Menjalankan strategi komunikasi melalui media sosial mall

			<p>untuk menginformasikan penerapan prokes di area Bxc mall.</p>
--	--	--	--

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224), teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dan terpenting dalam sebuah penelitian karena adapun tujuan utama dari sebuah penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik-teknik pengumpulan data, maka seorang peneliti tidak akan bisa mendapatkan data yang harus memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Untuk dapat menghasilkan sebuah data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka diperlukan suatu teknik yang sesuai, dan di dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.6.1 Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Adalah “teknik pengumpulan data atau pengumpulan sebuah informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan seorang informan agar mendapatkan data yang lengkap dan juga mendalam” (Sugiyono, 2018:137). Wawancara yang dilakukan nantinya akan berbentuk wawancara tidak terstruktur.

3.6.2 Observasi

Menurut Nasution (1988) dalam (Sugiyono, 2018:226), observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan yang dilakukan dengan cara mengamati, melihat, merasakan dan juga memperhatikan keadaan dan lingkungan secara akurat, mengamati dan mencatat fenomena yang muncul, serta mempertimbangkan hubungan aspek dalam fenomena yang ada. melakukan obeservasi haruslah mendalami lingkungan, situasi dan juga keadaan disekitar.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh, Analisis data penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

Menurut Miles & Huberman (1984) dalam Sugiyono (2018:246) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.



Gambar 3.1 Teknik Analisis Data

3.7.1 Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247) reduksi adalah membuat suatu rangkuman memilih tema, membuat kategori dan pola tertentu sehingga memiliki makna dan sebagai bagian dari analisis untuk mempertajam, memfokuskan, memiliki, membuat dan menyusun data ke arah pengambilan suatu kesimpulan. Reduksi data adalah proses awal dalam analisis data, pada tahap ini peneliti melakukan penyaringan data-data mentah yang diperoleh dari sumber lapangan. Di dalam penelitian ini reduksi data yang dilakukan oleh peneliti adalah mengumpulkan data-data yang didapat pada saat observasi dilakukan, kemudian memilah hal-hal pokok dan tidak pokok, kemudian diambil data pokok yang telah dikumpulkan dan memfokuskan pada data yang dianggap penting, kemudian mencari pola dan temanya. Setelah direduksi data-data tersebut akan memberikan sebuah gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data yang selanjutnya dibutuhkan.

3.7.2 Penyajian data

Merupakan tahap analisis selanjutnya setelah dilakukan reduksi data. Pada penelitian ini data disajikan dan disampaikan dengan mendeskripsikan hasil data pada saat observasi yang telah direduksi.

3.7.3 Verifikasi

Kesimpulan awal yang didapatkan masih bersifat sementara dan akan berubah sewaktu-waktu apabila ditemukan bukti-bukti lainnya yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Proses yang berjalan untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebuah verifikasi data. Verifikasi data dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan bukti-bukti valid yang kemudian dijadikan dasar untuk membuat sebuah kesimpulan atas observasi yang telah dilakukan.

3.8 Uji Keabsahan Data

Untuk membuktikan temuan hasil lapangan dengan kenyataan yang diteliti oleh peneliti di lapangan, diperlukan uji validasi keabsahan data. Validasi Keabsahan data dilakukan dengan meneliti kredibilitas datanya menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahan sebuah data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data, untuk keperluan mengecek sebuah data atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi Sumber :

- a. Membandingkan apa yang dikatakan di hadapan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
- b. Membandingkan data dari hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dengan pihak lainnya seperti masyarakat umum, pakar atau praktisi.

Informan :

Tabel 3.3 Daftar Informan Triangulasi

No	Nama	Jabatan/Status	Alasan Dipilih Menjadi Informan
1	Muhammad Iqbal Muzzaki	Pakar <i>Social Media</i> /Praktisi <i>Creative Social Media</i>	Mengetahui informasi serta seorang pakar media sosial dan juga seorang yang berprofesi sebagai Praktisi <i>Creative Social Media</i>
2	Dwi Wulandari	Pengunjung dan <i>Followers</i> media sosial <i>Twitter</i> dan <i>Facebook</i> Bxc Mall	Sebagai seorang <i>Followers</i> akun media sosial Bxc mall dan mengetahui isi konten informasi sosial media <i>Twitter</i> dan <i>Facebook</i> mall
3	Damara Alvadea	Pengunjung dan <i>Followers</i> media sosial <i>Instagram</i> dan <i>Twitter</i> Bxc Mall	Sebagai seorang <i>Followers</i> akun media sosial Bxc mall dan mengetahui isi konten informasi sosial media <i>Instagram</i> dan <i>Twitter</i> mall