

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) objek penelitian merupakan sebuah karakteristik atau ciri atau nilai yang dimiliki oleh seseorang, objek, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu, yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis, kemudian diambil kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Objek dalam penelitian ini adalah strategi *content marketing* untuk membangun *customer engagement*. Adapun subjek pada penelitian ini adalah Instagram 48 Street Café sebagai salah satu kedai kopi yang ada di Tasikmalaya dalam studi kasus penelitian ini.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) secara singkat metode penelitian merupakan suatu cara untuk mendapatkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

3.2.1 Jenis Penelitian

Pendekatan kualitatif adalah metode yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini. Metode ini memanfaatkan berbagai sumber data mulai dari studi pustaka, observasi, wawancara hingga menarik kesimpulan rekomendasi dari penelitian (Yusuf, 2017).

Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme yang mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, dan menganalisis data kuantitatif/statistik yang tujuannya untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Yusuf (2017) penelitian deskriptif menggambarkan keadaan saat ini secara mendalam dan memiliki tujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena secara detail dengan sistematis, faktual dan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan. Menurut Sugiyono (2019) analisis deskriptif merupakan metode dengan penggunaannya untuk menganalisis dari hasil penelitian akan tetapi tidak dipergunakan dalam membuat kesimpulan yang sifatnya lebih luas. Analisis

deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Penelitian ini mendeskripsikan fenomena yang terjadi di 48 Street Cafe.

3.2.2 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi dari suatu hal yang telah didapatkan dengan melalui pengamatan ke sumber-sumber yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam metode penelitian pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting. Untuk memperoleh data yang memiliki kredibilitas tinggi diperlukan teknik yang benar dalam pengumpulan datanya. Karena itu pengambilan sebuah data tidak boleh sembarang atau salah serta harus dilakukan dengan benar sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Sumber data merupakan subjek dimana data itu didapatkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Menurut Sugiyono (2019) data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari wawancara dan observasi.

Sedangkan data sekunder merupakan jenis data yang tidak diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dari sumber data, melainkan melalui perantara seperti orang lain atau dokumen. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan yang akan diteliti (Sugiyono, 2019).

3.3 Penentuan Informan

Informan merupakan subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, keberadaan ukuran sampel (sampel) minimum tidak diakui. Pada umumnya penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel yang sedikit. Bahkan dalam kasus tertentu hanya dengan satu informan

Pada penelitian ini informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Maksudnya pemilihan informan ini dilakukan secara sadar mengidentifikasi sumber data berdasarkan tujuan atau pertimbangan tertentu. Oleh karena itu, pengumpulan sumber informasi (informan) didasarkan pada niat yang telah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2019).

Peneliti menggali informasi dari informan utama yaitu *general manager* 48 Street Café untuk mengetahui strategi content marketing di Instagram 48 Street Café. Alasan penentuan informan utama ini untuk mendapatkan informasi dari aspek strategi *content marketing* dan dimensi *customer engagement*.

Untuk memperkuat informasi peneliti juga mencari informan pendukung dari *follower* Instagram dan pelanggan 48 Street Café. Alasan penentuan informan pendukung ini untuk mendapatkan informasi dari dimensi *content marketing* dan tanggapan dari pelanggan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Observasi

Observasi merupakan teknik untuk menyelidiki atau mengetahui suatu tingkah laku nonverbal yang ada dilapangan. Tujuan dari sebuah observasi untuk mendapatkan pengalaman dan kemudian memahami konsep dari suatu peristiwa berdasarkan pengetahuan dan ide yang telah diketahui sebelumnya, dengan tujuan mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk melanjutkan penelitian (Yusuf 2017).

Jenis observasi pada penelitian ini adalah pengamat sebagai partisipasi, maksudnya terlibat secara aktif dalam kelompok dengan memberikan kontribusi kreatif, namun tetap mempertahankan posisi sebagai anggota yang berada di luar kelompok. Namun, ia tetap memegang status sebagai orang yang berada di luar anggota kelompok, sebagai seorang "*outsider*" (Yusuf, 2017).

3.4.2 Wawancara

Menurut Sugiyono (2019) wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mengetahui informasi permasalahan lebih dalam dengan jumlah responden yang sedikit. Teknik ini di dasarkan pada laporan tentang diri sendiri atau pengetahuan dan keyakinan pribadi. Dalam istilah yang lebih sederhana, wawancara (interview) terjadi ketika pewawancara (interviewer) dan orang yang diwawancarai (interviewee) berinteraksi langsung untuk saling berbagi informasi (Yusuf, 2017).

Pada penelitian ini menggunakan jenis wawancara terencana tidak terstruktur. Wawancara terencana namun tidak terstruktur (semi) adalah ketika

peneliti atau pewawancara merencanakan jadwal wawancara dengan baik, tetapi tidak memakai format atau urutan yang kaku (Yusuf, 2017).

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam pendekatan kualitatif yaitu peneliti itu sendiri atau disebut juga sebagai *human instrument*. Peneliti kualitatif berperan dalam menentukan suatu fokus penelitian, pemilihan informan, pengumpulan data hingga menilai dan menganalisis kualitas dari suatu data, sehingga pada akhirnya dapat ditarik sebuah kesimpulan dari penelitian atau temuannya. Selain itu, peneliti sebagai instrumen harus dilakukan validasi. Validasi ini dilakukan oleh peneliti sendiri melalui evaluasi diri terhadap pemahaman mereka terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan pengetahuan mengenai bidang penelitian yang mereka teliti, serta kesiapan dan persiapan yang mereka lakukan sebelum memasuki lapangan (Sugiyono, 2019). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Peneliti adalah instrumen utama dalam menjalankan penelitian ini. Instrumen ini digunakan untuk mengajukan pertanyaan yang telah ada sejak awal hingga akhir penelitian, atau peneliti itu sendiri yang terlibat langsung dalam penelitian, bukan pihak lain.
2. Pedoman wawancara, sebuah rangkaian pertanyaan yang dipergunakan untuk memperoleh data dari responden penelitian. Pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian Fadillah & Setyorini (2021) dengan beberapa penyesuaian. Aspek dari pertanyaan yang diteliti yaitu terkait dengan strategi *content marketing*, dimensi *customer engagement* berdasarkan *content marketing*, dan tanggapan pelanggan terkait strategi *content marketing*.
3. Catatan hasil observasi, yang berfungsi sebagai panduan dan catatan mengenai objek-objek yang telah diamati. Observasi yang dilakukan yaitu mengamati konten-konten yang sudah disajikan di Instagram 48 Street Café.

3.6 Pengujian Validitas Data

Validitas adalah tingkat ketepatan antara data yang tercatat dalam penelitian dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Dengan kata lain, validitas mengacu pada kesesuaian antara data yang dilaporkan oleh peneliti dan kejadian yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian. Dalam konteks penelitian kualitatif, temuan atau data dianggap valid jika tidak ada perbedaan antara apa yang dilaporkan oleh peneliti dengan apa yang benar-benar terjadi pada objek penelitian. Penelitian kualitatif menyatakan bahwa realitas memiliki sifat kompleks, beragam, dan selalu berubah, sehingga tidak ada yang konsisten dan berulang seperti sebelumnya (Sugiyono, 2019).

Ketepatan, validitas, dan kebenaran data yang dikumpulkan dan dianalisis sejak awal penelitian akan mempengaruhi kebenaran dan akurasi hasil penelitian sesuai dengan masalah dan fokus penelitian (Yusuf, 2017). Dalam penelitian ini pengujian kredibilitas yang digunakan yaitu dengan cara meningkatkan ketekunan pengamatan, melakukan triangulasi, analisis kasus negatif, dan menggunakan bahan referensi yang tepat.

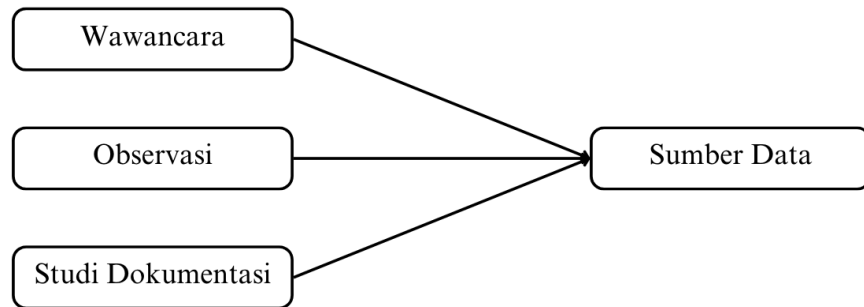
1. Meningkatkan ketekunan pengamatan,

Kesesahan dan validitas data sangat bergantung pada dedikasi, keterlibatan, dan partisipasi intensif peneliti dalam penelitian yang sedang dilakukan. Peneliti harus memiliki pemahaman dan kesadaran tentang kapan sebuah penelitian kualitatif harus dihentikan. Oleh karena itu, peneliti harus yakin bahwa data yang terkumpul belum memadai atau dapat dipercaya, sehingga peneliti perlu memperpanjang waktu di lapangan dan terus mengumpulkan data sesuai dengan kebutuhan, sambil melakukan peninjauan ulang, penyelidikan, dan analisis terhadap data yang telah terkumpul (Yusuf, 2017).

2. Melakukan Triangulasi (Triangulation) sesuai aturan

Triangulasi adalah salah satu metode dalam pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh temuan dan interpretasi data yang lebih akurat dan dapat dipercaya. Beberapa cara yang bisa digunakan untuk melakukan triangulasi yaitu dengan menggunakan sumber yang lebih banyak (*multiple resource*) dan metode yang berbeda (*multiple methods*) (Yusuf, 2017).

Penggunaan sumber yang beragam dalam triangulasi dapat dilakukan dengan mencari sumber-sumber yang berbeda dan memiliki informasi yang serupa. Untuk penggunaan metode yang berbeda pengumpulan informasi dilakukan dengan berbagai cara untuk meyakinkan informasi yang didapatkan (Yusuf, 2017).



Gambar 3. 1 Triangulasi dengan *Multiple Methods*

Pada penelitian ini cara triangulasi menggunakan metode yang berbeda (*multiple methods*). Seperti pada gambar 3.1 peneliti menggabungkan wawancara semi terstruktur, observasi dan studi dokumen dari sumber data yang sama pada waktu yang sama, sehingga peneliti memperoleh konsistensi data, karena metode ini mengharuskan peneliti untuk mengumpulkan data dan memvalidasi data pada waktu yang sama. Hasil triangulasi dijelaskan pada tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3. 1 Hasil Triangulasi

No	Fokus	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
1	Implementasi strategi Content Marketing 48 Street Cafe	Melakukan wawancara kepada General Manger 48 Street Café dan tim marketing 48 Street Cafe	Mengamati pembuatan konten dari 48 Street Cafe	Menggunakan dokumentasi dari akun Instagram 48 Street Café

2	Mengetahui bentuk Customer Engagement berdasarkan Implementasi Strategi Content Marketing 48 Street Cafe	Melakukan Wawancara kepada General Manger 48 Street Café, tim marketing dan pelanggan 48 Street Café	Mengamati kegiatan perusahaan dan pelanggan secara <i>online</i> maupun <i>offline</i> pada media sosial Instagram.	Menggunakan dokumentasi dari akun Instagram 48 Street Café
3	Dampak implementasi strategi Content Marketing dalam meningkatkan Customer Engagement	Melakukan wawancara kepada pelanggan 48 Street Cafe	Mengamati perilaku pelanggan secara online maupun offline	Menggunakan dokumentasi dari akun Instagram 48 Street Café

3.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan baik selama proses pengumpulan data berlangsung maupun setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2019) dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga mencapai titik di mana data sudah jenuh. Proses ini melibatkan aktivitas penting seperti pengurangan data (*data reduction*), tampilan data (*data display*), serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

1. *Data Reduction*

Data yang diperoleh dari lapangan sering kali cukup melimpah, oleh karena itu, penting untuk mencatatnya dengan hati-hati dan teliti. Semakin lama peneliti berada di lapangan, jumlah data yang dikumpulkan akan menjadi semakin besar, kompleks, dan rumit. Oleh karena itu, diperlukan analisis data

melalui reduksi data yang dilakukan segera. Reduksi data berarti melakukan rangkuman, pemilihan informasi yang paling relevan, serta fokus pada hal-hal yang penting dan penemuan tema dan pola tertentu (Sugiyono, 2019).

Reduksi data adalah sebuah proses yang memerlukan pemikiran sensitif, kecerdasan, serta wawasan yang luas dan mendalam. Bagi peneliti yang masih baru, melakukan reduksi data dapat melibatkan diskusi dengan sesama peneliti atau orang yang dianggap ahli dalam bidang tersebut. Melalui diskusi tersebut, peneliti dapat mengembangkan wawasan mereka dan kemampuan untuk mereduksi data dengan memilih data yang memiliki nilai temuan dan kontribusi signifikan dalam pengembangan teori (Sugiyono, 2019).

2. *Data Display*

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan bentuk-bentuk lainnya. Dengan penyajian data seperti itu, data akan teorganisasi serta tersusun dengan baik dalam pola hubungan sehingga data semikain mudah untuk dimengerti (Sugiyono, 2019).

Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2019), bentuk data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks yang berbentuk naratif. Selain itu data dapat berupa matrik, grafik, jejaring kerja (*network*) dan *chart*.

3. *Conclusion Drawing*

Kesimpulan awal yang diungkapkan saat ini hanya bersifat sementara dan akan mengalami perubahan jika tidak ada bukti yang kuat untuk mendukungnya, selama pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung dengan bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap sebagai kesimpulan yang dapat dipercaya atau valid (Sugiyono, 2019).