

## **BAB III**

### **Metodologi Penelitian**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Metode atau pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus kualitatif. Menurut Moleong (2017) penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, pandangan pribadi, motivasi, tindakan dan aspek lainnya secara menyeluruh. Metodenya melibatkan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dengan fokus pada suatu konteks khusus yang alamiah. Penelitian ini memanfaatkan berbagai metode alamiah untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang pengalaman dan realitas subjek penelitian. Dalam penelitian ini pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami pengelolaan konten media sosial dalam upaya membentuk citra destinasi di Kota Bandung.

Desain penelitian ini adalah studi kasus. Metode penelitian studi kasus melibatkan penyelidikan secara mendalam terhadap suatu program, kejadian, proses, atau aktivitas tertentu, baik pada satu kasus atau beberapa kasus. Penelitian ini terfokus pada analisis yang mendalam terhadap suatu kasus yang terikat oleh waktu dan aktivitas. Proses pengumpulan data dilakukan secara rinci menggunakan berbagai metode pengumpulan data dan dilakukan secara berkelanjutan (Sugiyono, 2017). Jenis penelitian studi kasus dipilih dengan tujuan untuk mengkaji pengelolaan konten media sosial dalam upaya membentuk citra destinasi yang dilakukan secara mendalam untuk mempelajari proses, interaksi, dan keadaan yang terjadi di dalamnya. Penelitian ini tidak hanya mengandalkan kepada satu sumber data, tetapi dari beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, wawancara bersama, dan *desk study*.

Untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini peneliti menjalankan serangkaian langkah, yaitu mengenali permasalahan yang diteliti, menentukan tujuan penelitian, melakukan tinjauan pustaka, mengumpulkan data primer dan sekunder, menganalisis hasil temuan, dan langkah yang terakhir adalah melakukan penulisan hasil penelitian.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yang dipilih studi penelitian yang akan dikaji adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No.227, Babakan Surabaya, Kiaracondong, Cihapit, Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung merupakan instansi pemerintahan yang memiliki peran dan fungsi untuk mengelola hal-hal yang bersangkutan dengan kebudayaan, pariwisata, dan ekonomi kreatif di Kota Bandung. Waktu penelitian di lakukan selama 7 bulan yang dimulai sejak Juni 2023 – Januari 2024.

### **3.3 Partisipan Penelitian**

Partisipan penelitian dalam studi ini merujuk kepada individu yang secara langsung mengalami dan memahami fenomena yang terkait dengan masalah penelitian yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat tiga jenis informan yang dipilih sebagai subjek penelitian , yaitu informan kunci, informan utaman, dan informan pendukung

1. Informan kunci merupakan narasumber yang memiliki informasi secara garis besar tentang studi yang diteliti, dalam hal ini informan kunci yang dipilih adalah pengelola media sosial Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
2. Informan utama dalam penelitian adalah narasumber yang memahami secara teknis studi yang terjadi terkait topik penelitian, dalam hal ini informan utama penelitian adalah tim pengelola konten di media sosial yang dikelola Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
3. Informan pendukung penelitian merupakan narasumber yang dapat mendukung informan sebelumnya dengan menambahkan informasi pelengkap terkait studi penelitian, dalam hal ini informan pendukung adalah partisipan merupakan wisatawan dari luar Kota Bandung yang pernah berkunjung ke kota Bandung dan mahasiswa luar Kota Bandung yang sedang melaksanakan studi di Kota Bandung

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan partisipan penelitian adalah teknik *purposive sampling*, metode *purposive sampling* akan secara selektif memilih sampel yang memberikan jawaban yang relevan dan efektif untuk menjawab pertanyaan yang diajukan. Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama, narasumber dari pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Selanjutnya, untuk menjawab rumusan masalah yang kedua, partisipan terdiri dari kelompok wisatawan yang berasal dari luar kota Kota Bandung dan kelompok mahasiswa yang melaksanakan studi di Kota Bandung untuk mendapatkan pandangan dari citra destinasi yang terbentuk dari konten yang dibuat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Pemilihan partisipan wawancara bersama dikelompokkan berdasarkan generasi yang cenderung aktif di media sosial yaitu generasi millennial dan generasi Z.

Tabel 3. 1 Narasumber Wawancara

<b>Code</b>	<b>Gender</b>	<b>Usia</b>	<b>Jabatan</b>
W1-1	Wanita	29	Sekretariat
W1-2	Wanita	27	Copywriter dan yang mengunggah konten media sosial

Tabel 3. 2 Partisipan Wawancara Bersama

Code	Jenis Kelamin	Usia	Domisili	Pendidikan
F1-1	Wanita	22	Cianjur	Dalam Studi S1
F1-2	Wanita	22	Jakarta	Tamat Studi S1
F1-3	Wanita	22	Purwakarta	Dalam Studi S1
F1-4	Pria	21	Kalimantan	Tamat Studi SMA
F1-5	Wanita	22	Cianjur	Dalam Studi S1
F2-1	Pria	22	Purwakarta	Dalam Studi S1
F2-2	Wanita	23	Cianjur	Dalam Studi S1
F2-3	Pria	21	Cianjur	Dalam Studi S1
F2-4	Pria	23	Cirebon	Dalam Studi S1
F2-5	Pria	22	Padang	Dalam Studi S1

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1 Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan wawancara bersama dengan subjek penelitian. Data kualitatif penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara dengan pihak pengelola media sosial Dinas kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, observasi pada media sosial @disbudpar.bdg dan @thisisbandung, dan focus group discussions bersama wisatawan luar Kota Bandung dan mahasiswa luar kota yang sedang melakukan studi di Kota Bandung. Metode kualitatif dipilih untuk mendapatkan data secara mendalam dan menyeluruh untuk suatu data yang memiliki makna tertentu

#### 3.4.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data penelitian yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang secara langsung kepada sumbernya. Sedangkan untuk data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh pihak lain, namun dapat juga digunakan pada penelitian ini. Sasaran penelitian pertama adalah menganalisis pengelolaan konten media sosial dalam mempromosikan Kota Bandung sebagai

destinasi wisata. Sumber data menggunakan konsep dimensi pemasaran konten media sosial yaitu *strategy*, *activity*, dan *results*. Selain itu, sumber data mengacu kepada langkah-langkah pemasaran konten media sosial untuk melengkapi dalam dimensi pemasaran konten media sosial.

1. Sasaran pertama adalah identifikasi pengelolaan konten media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam mempromosikan Kota Bandung sebagai destinasi wisata, sumber data yang dicari dilakukan dengan konsep dimensi pemasaran konten, yaitu *strategy*, *activity*, dan *results*.

Tabel 3. 3 Sumber Data Sasaran Pertama

Sumber	Indikator	Kebutuhan Data
Dimensi Pemasaran Konten Media Sosial (Claesson & Jonsson, 2017)	<i>Strategy</i>	Perencanaan dalam pengelolaan konten
	<i>Activity</i>	Proses pembuatan dan pengemasan konten
	<i>Results</i>	Hasil akhir dari dibuatnya konten
Langkah-Langkah Pemasaran Konten (Kotler, Kartajaya, & Setiawan, 2019)	Menetapkan Tujuan	Memiliki tujuan dalam membuat konten
	Pemetaan Target Pasar	Menargetkan pasar yang ingin dicapai
	Penegasan dan Perencanaan Konten	Merencanakan strategi sebelum pembuatan konten
	Penciptaan Konten	Proses pembuatan konten oleh tim media sosial
	Distribusi Konten	Pengunggahan konten yang dibuat
	Penguatan Konten	Menguatkan ciri khas dan karakteristik konten yang dibuat
	Evaluasi Pemasaran Konten	Evaluasi yang dilakukan oleh tim media sosial
	Perbaikan Pemasaran Konten	Memperbaiki konten dari hasil evaluasi yang dilakukan

2. Sasaran penelitian kedua adalah mengidentifikasi pembentukan citra destinasi melalui pemasaran konten media sosial yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan

dan Pariwisata Kota Bandung menggunakan dimensi kognitif, dimensi afektif, dimensi konatif

**Tabel 3. 4 Sumber Data Sasaran Kedua**

Sumber	Indikator	Kebutuhan Data
Dimensi Citra Destinasi (Li & Kusuma, 2021)	Citra Kognitif	Pengetahuan wisatawan terhadap suatu destinasi wisata
	Citra Afektif	Perasaan yang muncul dari wisatawan terhadap destinasi wisata
	Citra Konatif / Behavior	Tindakan yang dilakukan oleh wisatawan terhadap destinasi wisata

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan pengumpulan data primer dan sekunder.

**Tabel 3. 5 Teknik Pengumpulan Data**

Data	Metode	Teknik
Primer	Wawancara	In-depth interview
		Semi-terstruktur
	Observasi	Perekaman dan pencatatan
	Wawancara Bersama	Perekaman dan Pencatatan
Sekunder	<i>Desk Study</i>	Perekaman dan pencatatan

#### 3.5.1 Wawancara

Wawancara yang diterapkan dalam skripsi ini adalah *in-depth interview*, yakni proses wawancara yang mendalam dengan para informan, menggunakan format semi-terstruktur. Dalam metode ini, pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan terbuka, memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, namun juga memungkinkan adanya penambahan pertanyaan tambahan

seiring berjalannya wawancara. Dari wawancara ini, peneliti akan mendapatkan data, informasi, dan kerangka keterangka dari subjek. Wawancara dilakukan dengan pengelola konten media sosial Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, pihak yang peneliti wawancara adalah pranata humas dan *copywriter* sekaligus yang mengunggah konten ke media sosial.

### **3.5.2 Observasi**

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan langsung fenomena yang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini objek yang akan di observasi adalah media sosial yang di kelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

### **3.5.3 Wawancara Bersama**

Wawancara bersama atau *joint interview* adalah metode pengumpulan data yang biasa dilakukan pada penelitian kualitatif yang berkaitan dengan masyarakat. Metode pengumpulan data ini bergantung pada hasil data yang didapat atau laporan dari interaksi antar informan atau responden sesuai dengan hasil diskusi dari kelompok yang berfokus untuk membahas penyelesaian dari masalah tertentu atau topik yang telah dibahas sebelumnya. Maksud dari dilakukannya wawancara bersama ialah untuk mengetahui secara mendalam dari isu-isu yang tengah dibahas sebelumnya. Wawancara bersama ini dipakai untuk mengturangi terjadinya kesalahan interpretasi dari peneliti terhadap topik permasalahan yang sedang diteliti. Digunakannya wawancara bersama ini, peneliti mencoba secara mendetail memastikan bahwa informan memahami topik dari wawancara bersama ini agar tidak terjadinya kesalahpahaman dan mengurangi terjadinya interpretasi yang tidak akurat dengan topik permasalahan yang diteliti (Paramita & Kristiana, 2013). Informan wawancara bersama terdiri dari wisatawan luar Kota Bandung yang pernah berkunjung ke Kota Bandung dengan rentang umur dari 20 -30 tahun dan Mahasiswa yang sedang menjalankan studi di Kota Bandung. Dipillihnya wisatawan dan mahasiswa rentang umur 20-30 ialah informan ini aktif di media sosial dan mengikuti apa yang terjadi di media sosial.

### 3.5.4 Desk Study

*Desk Study* digunakan pada teknik pengumpulan data sebagai pelengkap dan memperkuat data dan informasi hasil penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan pemeriksaan dan menganalisis data sekunder.

### 3.6 Analisis Data

Analisis data adalah proses pengelompokan, sistemasi, penafsiran dan pemeriksaan data yang secara terus menerus diperoleh, sehingga menghasilkan informasi yang sudah mencukupi untuk diklasifikasikan berdasarkan kategori dan tema penelitian. Pada penelitian ini, analisis data menggunakan metode analisis deskriptif eksploratif. Metode deskriptif eksploratif digunakan untuk memperdalam pemasaran konten media sosial yang membentuk citra destinasi di Kota Bandung melalui wawancara, observasi, wawancara bersama serta *desk study*. Proses analisis data dimulai dari mereduksi data, kemudian menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan sejenisnya, setelah itu menarik kesimpulan dari verifikasi hasil data dengan didukung bukti yang valid Langkah-langkah tersebut dijelaskan lebih lanjut oleh Miles & Huberman (1994) dalam (Sigiro, 2022) sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal dalam memperoleh data penelitian dengan melakukan observasi, wawancara di lokasi, wawancara bersama, dan desk study sebagai sumber data.

#### 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses analisis yang melibatkan pengorganisasian dan pengelompokan data secara sistematis. Ini melibatkan pengkodean data, penarikan kesimpulan, serta menghilangkan data yang tidak relevan. Setelah itu, data disimpan dalam format yang seragam, memudahkan pengenalan dan identifikasi data yang penting. Reduksi data yang dilakukan adalah coding data hasil dari wawancara dan wawancara bersama.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data melibatkan proses menyusun dan mengelompokkan data yang telah direduksi untuk menghasilkan presentasi yang masuk akal dan mudah dimengerti. Bentuk penyajian data dapat mencakup penggunaan diagram, grafik, matriks, dan alat visual agar dapat menyampaikan makna dan informasi yang spesifik. Penyajian dalam penelitian ini ialah tabel hasil koding data dari pengumpulan data secara wawancara dan wawancara bersama.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan secara kualitatif melibatkan penyajian ringkasan berupa deskripsi kesimpulan sementara dan kesimpulan akhir dari penelitian, yang bertujuan untuk memudahkan penjelasan hasil penelitian.

Tabel 3. 6 Teknik Analisis Data

No	Sasaran	Masukan data			Analisis	Keluaran
		Jenis	Sumber	Pengumpulan		
1	Identifikasi pengelolaan konten media sosial dalam mempromosikan Kota Bandung sebagai destinasi wisata	Pengelolaan Konten Media Sosial dalam Mempromosikan Kota Bandung sebagai destinasi wisata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Pengelola Media Sosial Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung</li> <li>• Pranata Humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung</li> <li>• Media Sosial yang dikelola Disbudpar Kota Bandung</li> </ul>	Wawancara, Observasi, <i>Desk Study</i>	Analisis Deskriptif Kualitatif	Teridentifikasi pengelolaan konten media sosial dalam mempromosikan Kota Bandung sebagai destinasi wisata
2	Identifikasi Upaya pembentukan citra destinasi melalui pengelolaan konten media sosial.	Pandangan wisatawan terhadap citra destinasi yang terbentuk melalui konten media sosial yang dikelola Kota Bandung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelompok Wisatawan Luar Kota Bandung</li> <li>• Kelompok Mahasiswa yang menjalankan studi di Kota Bandung</li> </ul>	Wawancara Bersama	Deskriptif kualitatif	Mengetahui citra destinasi Kota Bandung yang terbentuk melalui konten media sosial yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

### 3.7 Uji Validitas Data

Validitas atau keabsahan data merupakan tahap pemeriksaan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian. Tujuan dari validitas data adalah untuk menghindari adanya kesalahan dan menghasilkan data yang kredibel dengan melakukan pemeriksaan data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini, tahap validitas data dilakukan dengan pengujian *Credibility*, *Transferability*, *Dependability*, dan *Confirmability* dengan rincian sebagai berikut:

#### 1. *Credibility*

Uji *Credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang digunakan agar hasil penelitian yang dilakukan tidak diragukan sebagai sebuah karya ilmiah, Menurut Sugiyono (2017), uji kredibilitas data atau keterpercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, menggunakan bahan referensi, analisis kasus negatif, dan *member check*.

Berdasarkan pendapat dari Sugiyono (2017) tersebut, maka penelitian ini menerapkan pengujian sebagai berikut:

##### 1) Peningkatan Ketekunan dalam penelitian

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian dan urutan penelitian akan dapat direkam secara pasti dan sistematis serta dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

Untuk meningkatkan ketekunan dalam penelitian ini mencari berbagai referensi dari buku, penelitian terdahulu, akun media sosial. kemudian membandingkannya dengan hasil temuan yang telah diperoleh.

Dengan demikian, peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan dan hasil penelitian yang dibuat semakin berkualitas.

## 2) Triangulasi

Triangulasi merupakan salah satu bentuk pengujian kredibilitas dengan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Pada penelitian ini terdapat 2 triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber data.

Triangulasi teknik merupakan proses pengumpulan data dengan menggunakan metode tambahan selain yang telah digunakan sebelumnya, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang lebih komprehensif. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan ini dapat diimplementasikan dengan konfirmasi ulang kepada narasumber yang sama, namun dengan penerapan teknik yang berbeda. Validitas triangulasi dalam penelitian ini diterapkan melalui wawancara, observasi, dan wawancara bersama. Apabila terdapat perbedaan hasil antara data yang diperoleh data di awal, langkah selanjutnya melibatkan diskusi lebih lanjut dengan sumber data terkait guna memahami perbedaan tersebut dan mengkonfirmasi kebenaran data.

Triangulasi sumber data, yaitu dengan melakukan pengecekan data dari sumber lain yang digunakan sebelumnya. Pada penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan melakukan wawancara dengan informan lain dengan sudut pandang yang berbeda dan melakukan diskusi kelompok terpumpun dengan kelompok yang berbeda dan juga mencari dokumen atau arsip yang jika diperlukan.

## 3) Menggunakan bahan referensi

Pengujian bahan referensi dilakukan dengan mencari data pendukung yang dapat membuktikan data yang telah didapat

sebelumnya. Pada penelitian ini, pengujian bahan referensi dilakukan dengan data rekaman wawancara dan foto yang mendukung kredibilitas data.

## 2. *Transferability*

Pengujian *transferability* merupakan validitas eksternal pada penelitian kualitatif. Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan kepastian dan validnya hasil penelitian dengan menerapkannya pada subjek atau sumber data tersebut diambil dan memunculkan pertanyaan sejauh mana hasil tersebut dapat diterapkan dalam situasi lain. Dalam penelitian ini, uji *transferability* dilakukan dengan membuat pertanyaan apakah pemasaran konten media sosial masih dapat membentuk citra pariwisata di Kota Bandung atau tidak.

## 3. *Dependability* (Realibitas)

Untuk menguji realibitas dari penelitian ini dilakukan pengujian menggunakan metode reliabilitas intra-rater dengan cara membaca berulang-ulang teks yang menjadi fokus penelitian, selain itu, digunakan metode penilaian ahli atau *expert-judgement*, di mana peneliti berupaya membahas hasil pengamatan dengan para ahli. Proses ini dilakukan dengan dosen pembimbing yang memiliki tugas untuk mengawasi seluruh tahapan penelitian, dengan menunjukkan data aktivitas, mulai dari menentukan masalah, menentukan sumber data, mengambil data di lapangan, analisis data, menguji keabsahan data hingga membuat kesimpulan hasil penelitian penelitian guna memperkuat hasil penelitian (Sugiyono, 2017).

## 4. *Comfirmability*

Uji *comfirmability* atau uji obyektifitas penelitian merupakan uji hasil penelitian dengan proses yang dilakukan dan hasilnya dapat disepakati oleh banyak orang. Dalam pengujian *confirmability* dapat dilakukan bersamaan dengan uji *dependability* karena memiliki proses yang mirip. Pengujian

confirmability dapat dikatakan benar atau valid apabila hasil yang ditemukan merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukannya. Pada penelitian ini, uji konfirmasi dilakukan dengan meyakinkan hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu mengetahui pengelolaan konten media sosial dalam upaya membentuk citra destinasi di Kota Bandung.

### **3.8 Etika Penelitian**

Etika penelitian merupakan salah satu bentuk kepaduan dan kejujuran yang ditanamkan oleh peneliti. Kejujuran dalam penggunaan metode, data yang diperoleh, hasil yang didapatkan, serta prosedur sampai pada publikasi. Dengan demikian, jelas bahwa kegunaan etika penelitian memang diperlukan untuk melindungi kepentingan semua pihak yang terlibat dalam penelitian, dan mereka yang menggunakan hasil-hasil penelitian. Perizinan melakukan wawancara diperlukan surat penelitian dari Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial. Sebelum wawancara dilaksanakan, informan diberi lembar persetujuan yang jelas bagi informan yang secara sukarela dan tidak ada paksaan untuk bersedia di wawancara dan peneliti menjadi kerahasiaan data informan. Agar menjaga keaslian data, wawancara direkam secara digital melalui *sound recorder handphone*. Setelah rekaman wawancara sudah terkumpul, kemudian peneliti mentranskrip dari hasil wawancara tersebut dan mengolah hasilnya untuk pembahasan penelitian. Untuk proses pencarian partisipan wawancara bersama, peneliti menghubungi orang yang memenuhi kriteria partisipan, yaitu wisatawan luar kota Bandung, dan mahasiswa luar kota Bandung yang sedang melaksanakan studi di Kota Bandung. Kemudian, peneliti memberikan ringkasan deskriptif terkait penelitian yang dilakukan, dan ditanya apakah partisipan bersedia apa tidak untuk melaksanakan wawancara bersama tanpa paksaan. Agar menjaga keaslian data, peneliti merekam selama proses wawancara bersama menggunakan screen recording pada *zoom conference*. Setelah itu data selama proses bersama dikumpulkan dan diolah menjadi hasil dan pembahasan penelitian.

### 3.9 Refleksi Diri

Saya merupakan mahasiswa dari yang sedang dalam proses studi S1 Manajemen Pemasaran Pariwisata di Universitas Pendidikan Indonesia. Saya memilih topik penelitian ini karena berhubungan dengan bidang studi saya, yaitu pariwisata dan saya memiliki ketertarikan terhadap pemasaran di media sosial. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memiliki konten media sosial yang menarik dan Kota Bandung dikenal dengan wisata yang memiliki atmosfer nostalgia di dalamnya sehingga saya tertarik untuk menelitinya, walaupun begitu ada kekurangan yang dimiliki dalam konten yang dibuat Dinas, yaitu kurangnya interaksi secara langsung di media sosial dan lebih banyak menampilkan kebudayaan dan event yang dilaksanakan di Kota Bandung dalam kontennya. Dalam penelitian ini saya memiliki konsepsi bahwa proses pengelolaan konten di media sosial mudah, ternyata banyak proses didalamnya dan butuh ilmu untuk menerapkannya. Maka dari itu, saya mencoba meneliti pengelolaan konten di media sosial, agar tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh angkatan sebelumnya, saya mencoba menggali dari segi citra yang terbentuk melalui konten media sosial. Metode yang cocok untuk penelitian adalah kualitatif dikarenakan dapat mendalami data citra yang terbentuk melalui sudut pandang wisatawan secara intens, mencari tahu pengelolaan media sosial langsung dari tim media sosial Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, dan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan wawancara bersama. Analisis data yang dilakukan pertama adalah pengumpulan data dari pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dan kelompok wisatawan luar Kota Bandung dan kelompok mahasiswa luar Kota Bandung yang sedang menjalani studi di Kota Bandung, kemudian reduksi data, mengkode data hasil temuan penelitian dengan menghilangkan data yang tidak diperlukan dan tidak relevan dengan fokus penelitian, berikutnya menyajikan data, saya menyajikan data dengan tabel hasil coding dan beberapa kutipan yang membantu dalam memvalidasi data, dan yang terakhir menarik kesimpulan dari data yang sudah dikumpulkan. Dengan demikian, keberadaan peneliti dan pengaruhnya terhadap penelitian akan dapat dirasakan oleh pembaca.

