

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Kekuatan penelitian kualitatif adalah kemampuannya untuk memberikan penjelasan deskriptif yang kompleks dan terpusat, penelitian kualitatif juga mampu untuk menangkap gambaran situasi secara menyeluruh dan mendalam dari berbagai sudut pandang, terutama yang berkaitan dengan fenomena dan pengalaman di industri pariwisata (Dwyer et al., 2012). Penelitian kualitatif berfungsi untuk menemukan dan mengeksplorasi suatu fenomena dengan tujuan untuk memahami bagaimana orang-orang menginterpretasikan pengalamannya (Merriam et al., 2015), dengan kata lain penelitian kualitatif dilakukan untuk memahami suatu makna yang berasal dari fenomena tertentu berdasarkan pandangan partisipan, bukan dari pandangan peneliti.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif merupakan data terbuka, dimana partisipan dapat berbagi ide dengan bebas, tidak dibatasi oleh skala tertentu, peneliti sebagai instrumen kunci mengumpulkan data sendiri dengan memeriksa dokumen, mengamati perilaku, atau mewawancarai partisipan (Creswell, 2018). Penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bermaksud untuk melakukan analisis secara mendalam mengenai pemanfaatan *user generated content* dalam membangun citra destinasi, karena menurut Hardani et al. (2020) untuk menganalisis informasi yang didokumentasikan tidak dapat dilakukan atau diukur secara kuantitatif, maka dari itu, pendekatan kualitatif dirasa sangat relevan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini peneliti menentukan metode penelitian yang akan digunakan yaitu dengan metode studi kasus. Menurut Creswell (2013), penelitian studi kasus adalah pendekatan kualitatif di mana

peneliti mengeksplorasi kehidupan nyata dengan identifikasi kasus tertentu, mengenai individu, kelompok, institusi dan lain sebagainya dalam waktu yang terbatas, melalui pengumpulan data yang terperinci dan mendalam yang melibatkan berbagai sumber informasi (observasi, wawancara, materi audiovisual, dokumen dan laporan), dan berusaha untuk menemukan makna, menyelidiki proses, melaporkan deskripsi kasus dan mendapatkan pengertian serta pemahaman yang mendalam secara keseluruhan, dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis secara mendalam terkait bagaimana Museum Geologi memanfaatkan *user generated content* untuk membangun citra yang diinginkan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Museum Geologi Bandung yang merupakan salah satu museum terbesar dan tertua di Bandung. Lokasi Museum Geologi terletak di Jl. Diponegoro No.57, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat. Alasan memilih Museum Geologi sebagai lokasi penelitian karena Museum Geologi merupakan salah satu museum di Kota Bandung yang memanfaatkan media sosial nya dengan baik sebagai sarana pemasaran mereka. Museum Geologi Bandung adalah museum dalam ruang lingkup Badan Geologi yang bergerak dalam bidang pengembangan, konservasi, peragaan, dan penyebarluasan informasi koleksi geologi yang ada di Indonesia bahkan Internasional.

Museum Geologi dibangun pada 1928 dan diresmikan dengan nama "Geologische Museum" pada 16 Mei 1929 bertepatan dengan penyelenggaraan Kongres Ilmu Pengetahuan Pasifik yang ke IV. Setelah sempat beralih fungsi ketika pendudukan Belanda (1928-1942) dan pendudukan Jepang (1942-1945), pada akhirnya revitalisasi Museum Geologi menjadi museum seutuhnya dilakukan pada 1998 melalui kerja sama antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Jepang (JICA). kerjasama tersebut dilaksanakan mulai 2 November 1998 dan diselesaikan serta diresmikan pada pertengahan Agustus 2000. Museum

Geologi Bandung sudah memiliki penataan yang lebih teratur dengan sarana penyimpanan koleksi yang lebih memadai. Koleksi yang dipajang juga bermacam-macam dari fosil, berbagai jenis batuan, hingga bahan-bahan mineral lainnya.

Produk yang ditawarkan oleh Museum Geologi adalah berupa ruang peragaan yang terbagi menjadi 4 ruangan, pertama ruangan Geologi Indonesia yang menjelaskan ilmu geologi secara umum dan khususnya membahas tentang karakteristik kondisi geologi Indonesia, selanjutnya ruangan Manfaat dan Bencana Geologi berisikan mengenai penjelasan pemanfaatan sumber daya geologi oleh manusia dari masa ke masa serta terdapat penjelasan mengenai bencana-bencana geologi, selanjutnya ruangan Sumber Daya Geologi yang mengupas berbagai jenis potensi sumber daya mineral dan energi serta tanah, dan ruangan terakhir adalah Sejarah Kehidupan menjadi ruangan favorit bagi para pengunjung karena di dalamnya banyak terdapat koleksi fosil. Ruangan ini menggambarkan perkembangan kehidupan di muka bumi yang dimulai sejak kelahiran bumi 4,6 milyar tahun yang lalu, kemudian ditampilkan pula perkembangan kehidupan dari zaman ke zaman.

3.3 Partisipan Penelitian

Agar penelitian tersusun dengan baik dan dilakukan secara mendalam, maka diperlukan partisipan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penentuan jumlah partisipan atau informan sangat fleksibel, jika partisipan mencapai tingkat kejenuhan, peneliti dapat menghentikan pencarian informan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, "data jenuh" berarti bahwa partisipan selanjutnya akan memberikan informasi atau jawaban yang sama dengan informan yang lain, sehingga tidak ada informasi atau jawaban yang baru (Gentles et al., 2015). Pemilihan partisipan untuk penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, teknik *purposive sampling* berarti pengambilan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabilitas partisipan yang benar-benar paham di dalam bidangnya sesuai dengan tujuan penelitian (Tongco, 2007). Alasan peneliti menggunakan teknik sampling ini karena pengambilan sampel

secara *purposive* berarti sampel lebih cocok dengan tujuan dan maksud penelitian, sehingga akan meningkatkan kepercayaan terhadap data dan hasilnya, selain itu, melalui teknik *purposive sampling* akan mendapatkan responden yang paling mungkin menghasilkan informasi yang tepat dan berguna (Campbell et al., 2020).

Dalam penelitian ini, informan terdiri dari informan kunci dan informan pendukung, informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti, peneliti memilih jajaran tim kerja edukasi dan informasi Museum Geologi sebagai yang bertanggung jawab dalam penggunaan media sosial serta situs web Museum Geologi. Selanjutnya informan pendukung, adalah informan yang dapat membantu memberikan informasi tambahan untuk melengkapi topik penelitian, terkadang informan pendukung memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan kunci, sebagai informan pendukung peneliti memilih wawancara kepada pengunjung dari Museum Geologi khususnya yang telah mengikuti akun Instagram @museum_geologi. Peneliti akan melakukan wawancara kepada kurang lebih 15 wisatawan, menurut Creswell (2018), tidak ada aturan baku untuk berapa jumlah partisipan yang dibutuhkan, jumlah partisipan tergantung pada desain kualitatif yang digunakan, namun 10 hingga 30 partisipan sudah cukup untuk penelitian kualitatif. Berikut adalah pihak-pihak yang menjadi informan pada penelitian ini, nama informan adalah nama samaran, karena hal ini terkait pada etika penelitian :

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Informan	Nama	Pekerjaan
Informan 1 (I01)	TA	Tim Kerja Edukasi dan Informasi (<i>PIC</i> media sosial Museum Geologi)
Informan 2	AD	Tim Kerja Edukasi

(I02)		dan Informasi
Informan 3 (I03)	RF	Wisatawan
Informan 4 (I04)	AB	Wisatawan
Informan 5 (I05)	KN	Wisatawan
Informan 6 (I06)	AZ	Wisatawan
Informan 7 (I06)	RH	Wisatawan
Informan 8 (I07)	AN	Wisatawan
Informan 9 (I08)	ST	Wisatawan
Informan 10 (I10)	VR	Wisatawan
Informan 11 (I11)	MC	Wisatawan
Informan 12 (I12)	FS	Wisatawan
Informan 13 (I13)	FR	Wisatawan
Informan 14 (I14)	RM	Wisatawan
Informan 15 (I15)	FJ	Wisatawan
Informan 16 (I16)	RZ	Wisatawan
Informan 17 (I17)	ZK	Wisatawan

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau dari informan terkait dengan topik penelitian. Teknik ini membantu untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan data pada penelitian ini kurang lebih 3 bulan, namun tidak menutup kemungkinan apabila data yang diperoleh dirasa sudah cukup untuk diolah maka akan lebih cepat dan bila dirasa data belum cukup untuk diolah, maka peneliti akan memperpanjang waktu dengan melakukan pengumpulan data kembali. Dalam mengumpulkan data penelitian, peneliti menggunakan dua metode, yaitu :

1. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin mengetahui hal-hal tertentu dari responden secara mendalam. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi, ini disebabkan karena peneliti tidak dapat mengobservasi seluruhnya, maka dari itu peneliti harus mengajukan pertanyaan kepada partisipan agar dapat memperoleh informasi yang lebih kompleks (Creswell, 2018; Raco, 2010). Wawancara akan dilakukan dengan teknik wawancara semi terstruktur, merupakan jenis wawancara yang dimulai dari isu yang dicakup dalam pedoman wawancara. Wawancara semi terstruktur dipilih karena dalam pelaksanaannya narasumber bisa memberikan jawaban yang bebas dan tidak terpaku pada apa yang disusun melainkan lebih mengeksplorasi dan mengalir sehingga akan menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Untuk penelitian ini, penulis mewawancarai partisipan yang telah ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria yang relevan. Subjek utama dalam penelitian ini berasal dari jajaran tim

edukasi dan informasi Museum Geologi Bandung, serta wisatawan yang berkunjung ke Museum Geologi Bandung dan mengikuti akun Instagram Museum Geologi Bandung @museum_geologi.

Proses wawancara dimulai dari meminta persetujuan kesediaan wawancara secara lisan dan izin tertulis, selanjutnya penulis mempersiapkan terlebih dahulu kerangka pertanyaan atau pedoman wawancara. Garis besar pada wawancara adalah bagaimana peran *user generated content* dalam membangun citra destinasi wisata. Wawancara dilakukan pada pagi hari pada saat narasumber masih segar sehingga akan memberikan data yang lebih valid dan lebih kredibel sesuai dengan teknik triangulasi waktu. Wawancara dilaksanakan secara *offline* dengan datang langsung ke tempat narasumber berada yaitu di lingkungan Museum Geologi Bandung. Proses wawancara akan dilakukan dengan menggunakan bantuan alat perekam suara dan buku catatan, dan hasil yang didapatkan dari proses wawancara akan dibuat transkrip yang akan mempermudah proses pengolahan data.

2. Observasi

Metode observasi adalah teknik mengumpulkan data di mana peneliti mengumpulkan dan membuat catatan lapangan tentang perilaku dan aktivitas individu di lokasi penelitian (Creswell, 2018). Dalam penelitian ini observasi dilakukan karena dengan metode observasi peneliti akan menangkap hal yang mungkin tidak diungkapkan oleh partisipan dalam wawancara atau yang tidak mau diungkapkan oleh partisipan. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah mengamati dan mempelajari seluruh kegiatan yang dilakukan tim edukasi dan informasi Museum Geologi Bandung khususnya yang berhubungan dengan pemanfaatan *user generated content* pada media sosial Instagram. Selain itu, observasi juga akan dilakukan secara *online* dengan cara peneliti melihat akun media sosial Instagram Museum Geologi Bandung. Alasan peneliti memilih media sosial Instagram dibandingkan media sosial Museum Geologi

lainnya dikarenakan Instagram Museum Geologi cenderung lebih aktif dibandingkan media sosial Museum Geologi lainnya, dan Museum Geologi juga cenderung lebih aktif memanfaatkan *user generated content* pada media sosial Instagram.

3.5 Etika Penelitian

Salah satu jenis kepaduan dan kejujuran yang ditanamkan oleh peneliti adalah etika penelitian. Etika penelitian mengacu pada penerapan prinsip-prinsip etika pada proses penelitian sebagai cerminan dari aturan dan nilai moral (Legewie et al., 2018). Dalam melakukan penelitian ini, peneliti sangat memperhatikan betul mengenai standar etika dalam penelitian.. Kejujuran dalam penggunaan metode, data yang dikumpulkan, hasil yang didapatkan, dan langkah-langkah yang diikuti sampai publikasi. Dengan demikian, jelas bahwa etika penelitian sangat penting untuk melindungi kepentingan semua orang yang terlibat dalam penelitian, serta orang yang menggunakan hasilnya.

Setelah semua proses perizinan selesai, peneliti dapat melakukan wawancara kepada informan yang dilakukan secara terbuka dan tidak ada paksaan dari peneliti dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip etika penelitian (Polit et al., 2012). Peneliti memberi penjelasan kepada partisipan tentang proses penelitian, yang termasuk wawancara mendalam yang direkam dan dicatat menggunakan rekaman suara dan buku catatan. Setelah itu, partisipan diberi kebebasan untuk memilih kesediaan mereka untuk berpartisipasi dan direkam oleh peneliti, serta diberikan informasi bahwa tidak akan ada kerugian bagi partisipan jika menolak untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Partisipan mempunyai hak untuk dihargai, peneliti hanya akan melakukan wawancara dengan partisipan selama waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Partisipan diberitahu oleh peneliti bahwa identitasnya terjamin kerahasiannya dengan menggunakan pengkodean sebagai pengganti identitas dari partisipan. Seluruh dokumen yang berkaitan dengan hasil pengumpulan data akan disimpan selama 1 tahun di tempat khusus yang hanya dapat diakses oleh peneliti yaitu di laptop

pribadi peneliti. Seluruh bentuk data hanya digunakan untuk keperluan proses analisis sampai penyusunan laporan penelitian selesai dan tidak akan digunakan secara komersial.

Penelitian ini tidak akan merugikan partisipan karena peneliti juga telah berusaha melindungi mereka dari risiko ketidaknyamanan. Selama proses wawancara, peneliti akan memperhatikan aspek-aspek yang mungkin akan merugikan partisipan, termasuk tingkat kenyamanan dan perubahan perasaan. Apabila timbul kondisi yang membuat partisipan tidak nyaman, maka peneliti akan menghentikan wawancara dan partisipan memiliki hak untuk tidak melanjutkan wawancara.

3.6 Analisis Data

Setelah semua data terkumpul dan terolah, proses selanjutnya pada penelitian ini yaitu analisis data, analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, sehingga data yang telah diperoleh dapat mudah dipahami. Analisa data pada penelitian ini akan menggunakan analisis tematik, analisis tematik adalah cara menganalisa data untuk menemukan pola atau tema dalam data yang dikumpulkan peneliti, dengan menggunakan teknik ini memungkinkan peneliti menemukan “pola” permasalahan (Braun et al., 2006). Adapun tahap-tahap analisis data dengan menggunakan analisis tematik menurut Braun et al., (2006) yaitu :

1. *Familiarizing yourself with your data*

Tahap pertama analisis ini adalah melakukan transkrip data, tahap yang dilakukan dengan mengubah data berbentuk verbatim menjadi teks berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari observasi dan wawancara. Proses ini dilakukan berulang kali untuk mendapatkan transkrip yang akurat.

2. *Generating initial code*

Tahap kedua adalah peneliti memasukkan data yang telah ditranskrip ke dalam kode dan menyatukan semua data yang relevan ke dalam kode yang sama. Proses ini sangat memudahkan peneliti dalam menemukan kesamaan segmen dasar yang dibahas oleh narasumber

yang berbeda, yang akan memudahkan peneliti untuk memahami makna kolektif dalam suatu pembahasan isu.

3. *Searching for themes*

Pada tahap ketiga, peneliti mensortir kode dasar yang berbeda ke dalam sebuah tema, kemudian peneliti membandingkan semua kode yang relevan dengan tema tersebut. Pembuatan peta tematik dalam tahap ini sangat membantu peneliti dalam mempermudah mengetahui tema-tema yang telah diidentifikasi secara visual.

4. *Reviewing themes*

Pada tahap keempat, peneliti meninjau kembali tema-tema yang terkait dengan kode yang telah diekstraksi dan keseluruhan data. Setelah itu, peneliti mulai menggeneralisasikan peta tematik analisis.

5. *Defining and naming themes*

Pada tahap kelima, tema-tema yang mulai terlihat polanya selanjutnya akan diberi nama spesifik yang dapat mewakili seluruh isi data. Analisis secara berkelanjutan akan dilakukan untuk menghasilkan data yang akurat dan memperbaiki secara khusus setiap tema. Ini dari tahap kelima ini adalah menentukan tema dan melakukan perbaikan.

6. *Producing the report*

Pada tahap terakhir, peneliti mulai melakukan analisis berdasarkan tema yang telah dipilih dan dimasukkan ke dalam peta tematik, kemudian disajikan dengan menggunakan literatur yang telah dipilih untuk menghasilkan analisis laporan ilmiah.

Dimensi	Tema	Sub Tema
Pemanfaatan <i>User Generated Content</i> oleh Museum Geologi dalam membentuk citra	Citra yang Diproyeksikan Museum Geologi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart Museum</i> • Pengelolaan Instagram
	Pemanfaatan <i>User Generated Content</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Me-repost konten pengunjung • Pengawasan konten pengunjung • Memastikan kebenaran informasi • Keterbukaan museum • Jenis konten • Hasil pemanfaatan <i>UGC</i>
	Memancing Kontribusi <i>User Generated Content</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengadakan Kontes • Mengelola unggahan Instagram
Citra yang terbentuk di benak wisatawan setelah melihat unggahan Instagram Museum Geologi	Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan	<ul style="list-style-type: none"> • Kesan pengunjung
	Sumber Informasi Wisatawan	<ul style="list-style-type: none"> • Unggahan Instagram • Citra yang terbentuk • Persepsi pengunjung
	Ekspektasi Wisatawan	<ul style="list-style-type: none"> • Peran media sosial • Kesesuaian ekspektasi • Kesenjangan ekspektasi

Tabel 3.2 Struktur Data

3.7 Kredibilitas

Kredibilitas adalah salah satu kekuatan penelitian kualitatif dan didasarkan pada penentuan apakah temuan-temuannya akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca laporan (Creswell, 2018). Kredibilitas data yang diperoleh dari sebuah penelitian perlu dinilai untuk menentukan apakah penelitian tersebut memenuhi syarat sebagai penelitian ilmiah, maka dari itu uji kredibilitas diperlukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi dan *member check* sebagai uji kredibilitas.

Teknik triangulasi adalah teknik menggabungkan berbagai sumber data dan metode pengumpulan data yang berbeda untuk memeriksa keabsahan data, dalam proses ini peneliti menggunakan berbagai sumber yang berbeda untuk memberikan bukti yang menguatkan guna menjelaskan suatu tema atau perspektif (Creswell, 2018; Patton, 1999). Triangulasi sumber data yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu,

membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan kunci dan informan pendukung, peneliti akan memvalidasi informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan memeriksa dokumen dan bukti tertulis lainnya yang dapat menguatkan apa yang dilaporkan responden saat wawancara.

Teknik berikutnya yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *member check*, teknik ini dapat melibatkan wawancara lanjutan dengan para partisipan (Creswell, 2018). Teknik ini dianggap teknik yang paling penting untuk membangun kredibilitas, pendekatan ini banyak digunakan dalam penelitian kualitatif, melibatkan pengambilan data, analisis, interpretasi, dan kesimpulan kembali kepada partisipan sehingga mereka dapat menilai keakuratan dan kredibilitas laporan (Cresswell, 2013). Dalam penelitian ini pelaksanaan teknik *member check* akan dilakukan setelah pengumpulan data selesai atau ketika mendapat satu temuan, peneliti akan melakukan diskusi dengan partisipan dengan membawa draf kasar dari hasil kerja peneliti dan meminta pandangan mereka mengenai kredibilitas dan keakuratan temuan, setelah semua data disepakati Bersama, peneliti akan meminta tanda tangan kepada pemberi data yang menyatakan bahwa data tersebut sesuai dengan yang disampaikan informan.

3.8 Refleksi Diri

Saya mahasiswa Manajemen Pemasaran Pariwisata dan saya memilih untuk melakukan penelitian ini karena saya memiliki ketertarikan dalam mempelajari atraksi wisata, yang membuat saya memiliki motivasi atau keinginan untuk menjadikan atraksi wisata sebagai objek penelitian saya. Selain itu, pengalaman langsung saya dengan mempelajari destinasi wisata saat menjalani *on the job training* di Museum Geologi Bandung membuat topik ini menarik untuk dipelajari lebih jauh. Terdapat beberapa hal yang relevan dari pengalaman *on the job training* di Museum Geologi Bandung yang akan berguna serta memudahkan jalannya penelitian ini, yang pertama adalah saya mengenal sebagian besar staff Museum Geologi Bandung, hal ini akan memudahkan dalam

mencari partisipan penelitian dan proses pengambilan data, dan hal yang kedua adalah saya memahami objek penelitian yaitu Musuem Geologi Bandung dengan baik, seperti bagaimana cara kerja setiap departemennya serta proses-proses kegiatan lainnya yang membuat saya memahami konteks penelitian ini dengan baik dan akan membuat saya sebagai peneliti mempengaruhi hasil penelitian ini sehingga akan menimbulkan bias dalam penelitian ini.