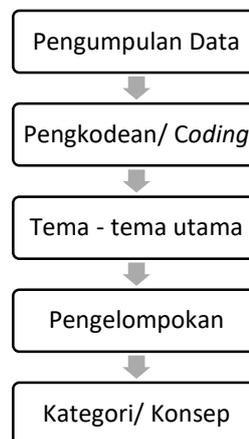


BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji strategi respon krisis hotel pada masa awal pandemi krisis covid-19 berlangsung melalui *platform* media sosial instagram. Menurut Kertamukti et al (2019) penelitian di ruang siber memerlukan metode kualitatif yang khusus, ini dikarenakan banyaknya kekhasan dalam ruang siber yang membedakannya dengan praktik di ruang *offline*. Dalam mengkaji komunikasi krisis hotel selama pandemi covid-19 melalui *platform* media sosial instagram, peneliti menggunakan metode analisis isi kualitatif. Analisa isi konten secara kualitatif memungkinkan peneliti memahami teks melalui pengelompokan kata-kata yang memiliki makna yang sama ke dalam kategori-kategori, yang pada akhirnya akan membangun sebuah model atau sistem konseptual (Elo & Kyngäs, 2007). Teknik analisis yang utama adalah pengembangan kategori-kategori dari data mentah ke dalam sebuah kerangka atau model. Kerangka ini nantinya berisi tema-tema utama (*key themes*) dan proses-proses identifikasi serta konstruksi yang dilakukan oleh analis selama proses koding.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Pendekatanyang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Arikunto (2009) penelitian kualitatif merupakan penelitian deskriptif karena penelitian ini berusaha menggambarkan data dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh simpulan.

Pendekatan deskriptif tidak bertujuan untuk mencari hubungan ataupun menguji hipotesa. Dalam analisis isi, peneliti berperan sebagai instrumen penelitian. Semua postingan dikodekan secara manual oleh peneliti. Karena analisis kualitatif mengedepankan interpretasi peneliti, maka hasil temuannya dibentuk oleh asumsi ataupun pengalaman pribadi si peneliti atau analis.

Tahapan penelitian ini diawali dengan menentukan objek penelitian yang didasari oleh rumusan masalah atau capaian yang ingin didapatkan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui strategi respon krisis hotel bintang 5 di Kota Bandung melalui platform media sosial instagram selama pandemi awal covid-19 berlangsung. Tahap selanjutnya adalah peneliti memilih alat analisis yang akan digunakan dan relevan dengan hasil akhir yang ingin dicapai, lalu data berupa postingan instagram hotel bintang 5 di Kota Bandung mulai dikumpulkan dan di salin pada aplikasi *excel*. Setelah semua data terkumpul, masuklah ke tahap pengkodean (*coding*) dimana semua data akan dilakukan pengkodean isi pesan atau *caption* postingan yang akan membentuk tema-tema pesan dan dilanjutkan tahap pengelompokkan dengan mengidentifikasi tema-tema yang memiliki makna yang sama ke dalam kategori-kategori, dan pada akhirnya akan membentuk sebuah model atau sistem konseptual strategi respon krisis instagram hotel bintang 5 pada masa awal pandemi covid-19 yang dijabarkan secara deskriptif.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh hotel berbintang di Kota Bandung yang memiliki instagram dan selama masa awal pandemi covid-19 tetap berkomunikasi secara daring melalui media sosial instagram. Sedangkan sampel dari penelitian ini mencakup seluruh postingan instagram hotel bintang 5 di Kota Bandung yang dikumpulkan selama periode pandemi covid-19 berlangsung terhitung dari bulan 02 Maret 2020 hingga 31 Juli 2020. Kerangka waktu ini dipilih karena diumumkannya 2 kasus pertama terkonfirmasi infeksi virus covid-19 di Indonesia yang mengawali periode masa pandemi covid-19 di Indonesia serta penetapan virus covid-19 sebagai pandemi global oleh WHO pada tanggal 11 Maret 2020. Di bulan Maret 2020 juga, postingan instagram hotel mulai beradaptasi dengan keadaan pandemi dan menunjukkan bagaimana instagram hotel merespon

krisis melalui komunikasi media sosial instagram. Lalu merujuk pada *new normal timeline* dari Kemensos RI yang merupakan tanda berakhirnya masa pandemi awal covid-19 yaitu pada 31 Juli 2020.

3.3 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara dokumentasi. Teknik dokumentasi dijelaskan Arikunto (2009, hlm. 137) dalam penelitian Wahyuningtyas, (2016) berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis. Studi dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yakni berkaitan dengan mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data media sosial instagram hotel bintang 5 di Kota Bandung.

3.4 Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil pengumpulan data postingan instagram sebelas hotel bintang 5 di Kota Bandung berupa foto atau video, *caption*, *hashtag*, jumlah *like*, jumlah *comment*, jumlah *view* (untuk postingan berupa video) dan tanggal unggahan selama masa awal pandemi covid-19 berlangsung. Data dikumpulkan secara *manual* terhitung sejak 02 Maret 2020 hingga 31 Juli 2020. Sementara data sekunder diperoleh melalui studi literatur dari artikel jurnal ataupun artikel berita dan sejenisnya.

3.5 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis isi konten dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui proses *coding*. Kajian ini lebih menggambarkan aspek, konteks, ataupun karakter dari isi konten atau *caption* postingan instagram hotel melalui proses pengkodean yang akan membentuk kerangka klasifikasi tema-tema strategi respon krisis instagram hotel bintang 5 di Kota Bandung pada masa awal pandemi krisis Covid-19. Teori yang digunakan adalah Teori *Crisis Responses Strategies*. yang akan digunakan sebagai alat koding

untuk melakukan analisis isi terhadap postingan instagram hotel bintang 5 di Kota Bandung.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis trigulasi data untuk menguji keabsahan data yang diperoleh. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Krisyanto pada tahun 2010 dalam buku Teknik Praktis Riset Komunikasi, analisis dari trigulasi merupakan uji validitas data dengan cara menganalisis kebenarannya yang dikaitkan dengan sumber-sumber data lainnya yang sudah tersedia. Dalam penelitian ini penulis menggunakan trigulasi data berbasis sumber data yaitu hasil dokumentasi pengumpulan postingan instagram hotel bintang 5 di Kota Bandung yang kemudian di verifikasi keabsahannya oleh pembimbing.