

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendalami pemahaman suatu peristiwa untuk menjelaskan mengenai struktur, pola, dan tatanan yang luas dalam latar sosial (Herdiansyah, 2012). Penelitian yang mengarah kepada penemuan fakta, fenomena, dan tanda-tanda secara akurat dan sistematis (Yusuf, 2014). Penelitian kualitatif, dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya karena menggunakan metode validitas dan reliabilitas. Penelitian ini bersifat naturalistik yang berarti adalah tidak boleh memanipulasi data-data yang diperoleh dari informan seperti relasi antar individu, situasi, dan keadaan lingkungan penelitian. Penelitian ini berusaha menjelaskan, menginterpretasikan, dan menunjukkan objek apa adanya tanpa ada yang ditambahi dan dikurangi. Penelitian ini diterapkan untuk memahami subyek dan obyek penelitian lebih mendalam dan apa adanya. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang berkenaan dengan status terkini subjek yang diteliti (Sudaryono, 2017).

Pengumpulan data pada penelitian ini bersifat kualitatif, maksudnya adalah data akan berupa dokumen, foto, dan catatan lapangan (Ismayani, 2019). Penelitian ini bersifat fleksibel mengikuti latar yang ada seperti konsep, teori, metode pengumpulan data, hingga data yang terkumpul dapat disesuaikan dengan perkembangan selama penelitian berlangsung. Metode yang tepat dalam penelitian ini adalah mengumpulkan dengan cara wawancara bersama informan untuk menggali informasi yang diperlukan dan studi dokumentasi yang berhubungan dengan data akun Instagram @pdamsuryasembada.

3.2 Informan Penelitian

Berdasarkan metode yang digunakan, peneliti membutuhkan informan sebagai narasumber untuk memberi informasi yang dapat memenuhi kebutuhan penelitian. Informan yang terpilih sebagai narasumber dalam penelitian ini memiliki keterikatan dengan situasi terkini akun @pdamsuryasembada yakni pengguna Instagram yang juga pelanggan PDAM Surya Sembada. Beberapa informan yang dipilih peneliti sebagai informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. 1 Data Diri Informan

No.	Narasumber	Profesi
1	Dhitya Bimantara	Staf Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
2	Nicole De Bell	Mahasiswa
3	Rizky Safina	Mahasiswa
4	Dika Novi	Ibu Rumah Tangga
5	Acin Aulia	<i>Social Media Specialist</i>

Sumber: Diolah Peneliti, 2021

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini difokuskan pada satu media sosial yaitu akun Instagram @pdamsuryasembada yang berfokus pada bahasan penelitian dapat membedah dengan jelas mengenai pengelolaan akun media sosial Instagram @pdamsuryasembada. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan diantaranya adalah wawancara dan studi dokumen.

1) Wawancara

Wawancara adalah dimana dua orang melakukan proses tanya jawab lisan secara berhadap-hadapan secara fisik yang percakapannya diarahkan pada

sebuah masalah tertentu. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah pembicaraan yang didahului dengan pertanyaan formal yang mempunyai tujuan (Gunawan, 2016). Di dalam proses wawancara terdapat dua pihak yang memiliki peran berbeda. Yang pertama berperan sebagai *interviewer* atau penanya. Sedangkan yang kedua berperan sebagai *information supplier* atau pemberi informasi (Gunawan, 2016). Bentuk wawancara yang akan peneliti gunakan ialah *in-depth interview*, merupakan wawancara yang sering digambarkan sebagai wawancara yang tampak alami atau natural.

2) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dengan cara menganalisis dokumen yang dibuat oleh pihak lain mengenai subyek. Dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan ilustrasi dari sudut pandang subyek berupa tulisan atau gambar yang dapat mendukung hasil penelitian (Herdiansyah, 2012). Studi dokumen diterapkan untuk melengkapi metode wawancara, juga merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian karena dapat dipertanggungjawabkan (Gunawan, 2016). Maksudnya ialah karena dokumen merupakan sumber yang stabil dan bermanfaat sebagai bukti pada saat pengujian data. Selain itu, studi dokumen bersifat alamiah sehingga cocok dengan penelitian kualitatif deskriptif yang peneliti lakukan (Herdiansyah, 2012).

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang sangat penting di dalam sebuah penelitian dikarenakan pada analisis data ini peneliti akan memperoleh bermacam-macam temuan yang bersifat formal maupun substantif. Analisis data adalah proses dimana peneliti mengurutkan, memberi tanda/kode, mengelompokkan, mengategorikan, dan mengatur hasil data yang didapatkan (Gunawan, 2016). Hasil data yang didapatkan dapat berupa catatan di lapangan, hasil wawancara, bukti, dan bahan lainnya sehingga data tersebut dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain (Hardani et al., 2020). Agar hasil perolehan data yang didapatkan dalam penelitian ini dapat dipahami oleh peneliti dan pembaca, peneliti menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman. Terdapat 4 (empat) tahap penjelasan dalam analisis data menurut Miles & Huberman (Herdiansyah, 2012).

1) Pengumpulan Data

Dilakukan pada saat pra penelitian, saat penelitian, dan pasca penelitian. Peneliti sudah melakukan pengumpulan data ketika penelitian masih berupa *draft* atau konsep. Peneliti sudah melakukan dokumentasi mengenai fenomena yang terjadi mengenai pengelolaan media sosial Instagram @pdamsuryasembada

2) Reduksi Data

Proses merangkum, memilah, dan memfokuskan hal pokok pada hasil penelitian guna dijadikan sebuah tulisan yang nantinya dianalisis. Hasil dokumentasi serta hasil wawancara nantinya diubah menjadi sebuah tulisan

atau skrip. Hasil dari wawancara peneliti akan diubah menjadi bentuk verbatim wawancara dengan format seperti dibawah.

- a) Baris: Nomor urutan baris pernyataan peneliti dan narasumber di kolom Uraian Wawancara. Pada kolom ini akan digunakan pola angka kelipatan lima untuk mengurutkan baris transkrip wawancara.
- b) Pelaku: Pihak terkait (peneliti atau narasumber) pada wawancara yang dilakukan. Pada kolom ini akan diisi inisial nama pihak terkait.
- c) Uraian Wawancara: Percakapan dialog yang disampaikan pihak terkait di dalam keberlangsungan wawancara dari awal hingga akhir.
- d) Tema: Tema yang muncul dalam percakapan dialog yang disampaikan pihak terkait. Tema yang ada ditulis menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

Wawancara ke- _____

Nama Subjek: _____

Pekerjaan: _____

Waktu: Tanggal _____,

Tabel 3. 2 Contoh Verbatim Wawancara

Baris	Pelaku	Uraian Wawancara	Tema

Sumber : Herdiansyah, 2020

3) Penyajian Data

Setelah keseluruhan data diubah menjadi sebuah bentuk tulisan atau skrip, langkah selanjutnya adalah menyajikan data atau *display* data. Penyajian data adalah proses pengolahan data yang sudah hampir jadi dengan menyeragamkan tema ke dalam sebuah matriks kategorisasi tema itu sendiri yang akan dipisah-pisahkan menjadi bentuk yang sederhana namun konkret dan diakhiri dengan memberikan kode (*coding*) sesuai dengan verbatim wawancara yang sudah dilakukan sebelumnya. Berikut format tabel matriks kategorisasi yang akan digunakan:

- a) Uraian Subkategori dan Pengkodean: Penggolongan dialog narasumber yang ada dalam verbatim wawancara ke dalam kategori dan pemberian kode (*coding*) pada dialog tersebut. Format penulisan kode adalah nama subjek, urutan wawancara, tanggal wawancara, baris dialog dalam verbatim wawancara. Format tersebut dapat diterjemahkan menjadi (SW, W3, 20-06-2015, 125-135).

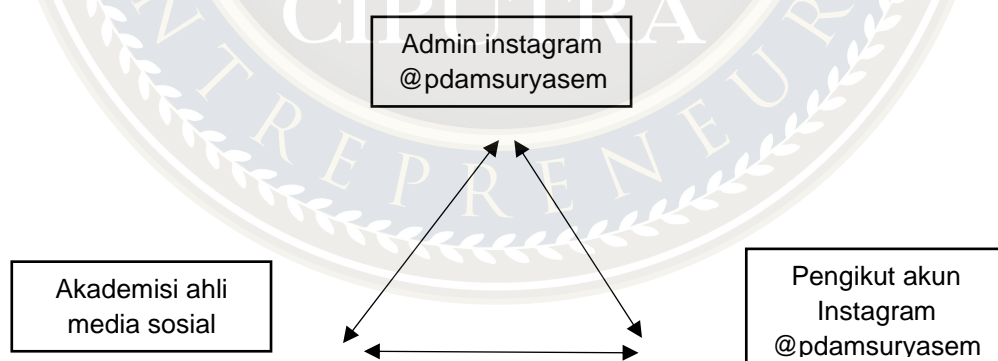
4) Verifikasi Data

Tahap ini merupakan proses verifikasi dan penarikan kesimpulan yang berisi seluruh subkategori tema dan kategorisasi serta pengkodean yang telah dilengkapi dialog dari verbatim wawancara.

3.5 Validitas dan Reliabilitas

Ketepatan dalam sebuah hasil dalam penelitian ditentukan oleh beberapa macam faktor, faktor-faktor tersebut diantaranya adalah stabilitas, konsistensi, dan ketelitian alat ukur yang dipakai dalam penelitian (Yusuf, 2014). Validitas bisa

diartikan bahwa kesesuaian antara sesuatu yang akan diukur dengan alat ukurnya itu sendiri. Autentisitas dapat diartikan jujur, seimbang, adil, dan sesuai berdasarkan *point of view* subjek atau individu yang diteliti (Herdiansyah, 2012). Di dalam pengumpulan data di sebuah penelitian diperlukan eksistensi dari cara pengumpulan data yang bagus sehingga data yang didapatkan merupakan data yang *valid*, aktual, dan andal (Nursalam, 2020). Dalam menentukan validitas, terdapat bermacam-macam metode. Salah satu metode validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber yang berarti bahwa menggali data dengan teknik yang sama terhadap narasumber yang berbeda-beda (Sugiyono, 2012). Dalam triangulasi sebenarnya tidak mencari kebenaran dari sebuah fenomena yang terjadi, namun triangulasi lebih mengemukakan pemahaman yang dimiliki peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Skema dari metode triangulasi sumber dari tiga narasumber dalam penelitian ini seperti berikut.



Gambar 3. 1 Skema Triangulasi Sumber
Sumber: Diolah Peneliti, 2021

Reliabilitas adalah kondisi dimana ada ikatan dan konsistensi, serta terdapat benang merah dari beragam perspektif serta pendekatan terhadap sebuah fenomena yang sama (Herdiansyah, 2020). Pengujian reliabilitas data yang digunakan adalah

audit. Penelusuran yang dilakukan oleh seorang auditor yaitu dosen pembimbing yang independen guna melakukan uji keabsahan data pada penelitian ini.

