

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses mendalam yang dimulai dari pemilihan topik yang sesuai, identifikasi masalah yang relevan, hingga penerapan metode ilmiah untuk mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis data. Hasil akhir dari kegiatan ini sangat krusial dalam memahami situasi atau persoalan yang diteliti, serta dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan atau menjadi dasar bagi keputusan-keputusan penting (Supranto dalam Sinambela, 2014). Penelitian dapat dipahami sebagai proses sistematis yang bertujuan untuk menemukan solusi dari permasalahan atau fenomena yang belum sepenuhnya dimengerti. Proses ini mencakup tahapan identifikasi masalah, pemilihan metode yang tepat, pengumpulan data, analisis data, hingga penyajian hasil, yang pada akhirnya dapat memperluas wawasan atau menawarkan solusi yang relevan.

Tuckman (1978) menjelaskan bahwa penelitian merupakan sebuah usaha yang dilakukan secara sistematis untuk menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah dengan pendekatan ilmiah. Dalam pelaksanaannya, penelitian harus mengikuti prosedur yang terstruktur dan berdasarkan kaidah ilmiah agar data yang diperoleh dapat dipercaya dan memberi manfaat secara nyata. Inti dari penelitian adalah memberikan pemahaman yang lebih dalam terhadap suatu fenomena atau permasalahan. Lebih dari sekadar menjawab pertanyaan, penelitian bertujuan untuk menemukan keterkaitan sebab-akibat, membuktikan teori, atau menciptakan pengetahuan baru. Yoseph (1979) menyatakan bahwa penelitian merupakan

perpaduan antara seni dan ilmu, di mana kreativitas dan intuisi berpadu dengan pendekatan ilmiah dan sistematis dalam merumuskan solusi atas persoalan yang diteliti.

Menurut Kerlinger (1986), penelitian adalah proses pengamatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi baru atau jawaban atas suatu pertanyaan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa observasi langsung menjadi elemen penting dalam proses penelitian. Penelitian yang dilakukan secara ilmiah tidak hanya berfokus pada pengumpulan data, tetapi juga menganalisis data tersebut secara logis dan rasional agar menghasilkan pengetahuan yang sahih dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, penelitian juga memiliki nilai praktis yang signifikan, khususnya dalam pengambilan keputusan sehari-hari. Bogardus (1936) berpendapat bahwa penelitian adalah usaha untuk memahami fakta-fakta saat ini, yang nantinya bisa dimanfaatkan untuk membuat keputusan yang lebih baik, terutama dalam konteks kebijakan sosial dan publik. Artinya, hasil penelitian bisa digunakan oleh pembuat kebijakan, pelaku usaha, maupun individu untuk mengambil keputusan yang lebih cerdas dan berbasis bukti.

Tujuan utama dari penelitian adalah menggali pengetahuan baru serta menemukan solusi bagi persoalan yang muncul di masyarakat atau dalam bidang keilmuan tertentu. Fungsi penelitian juga mencakup verifikasi terhadap teori-teori yang ada, pengujian hipotesis, serta pencarian jawaban atas pertanyaan yang belum terjawab. Tuckman (1978) mengemukakan bahwa penelitian merupakan proses sistematis dalam menemukan jawaban atas permasalahan ilmiah, yang

memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai fenomena yang sedang diselidiki.

Penelitian juga memiliki peran penting dalam menguji dan memverifikasi teori-teori yang telah dikembangkan sebelumnya. Dalam konteks ini, penelitian bertindak sebagai alat untuk membuktikan atau menyanggah teori-teori yang ada. Kerlinger (1986) menegaskan bahwa penelitian adalah metode observasi yang dirancang untuk menemukan solusi atas suatu persoalan melalui pengamatan fakta yang relevan, sehingga mampu memperkuat atau memodifikasi teori yang sudah ada berdasarkan bukti empiris. Tak hanya untuk menambah pengetahuan, penelitian juga berfungsi sebagai dasar pengambilan keputusan dalam berbagai situasi, termasuk dalam ranah organisasi maupun kebijakan publik.

Bogardus (1936) menjelaskan bahwa penelitian adalah pendekatan ilmiah yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman akurat mengenai fakta dan keterkaitannya, yang pada gilirannya dapat dimanfaatkan untuk membuat keputusan yang tepat dan berdampak luas. Selain mendukung pengambilan keputusan, penelitian juga memainkan peran penting dalam menyelesaikan berbagai persoalan praktis di lapangan. Melalui penelitian, diperoleh wawasan baru yang dapat digunakan untuk menemukan cara yang lebih efektif atau efisien dalam menangani persoalan yang dihadapi masyarakat atau organisasi. Sugiyono (2012) mengilustrasikan bahwa penelitian dapat membantu perusahaan memahami kebutuhan konsumennya, sehingga strategi pemasaran atau produk yang dikembangkan bisa lebih tepat sasaran dan memberikan hasil optimal.

Menurut Leedy & Ormrod (2019), penelitian juga menjadi sarana untuk menciptakan pengetahuan baru yang kemudian dapat diterapkan dalam bentuk produk, layanan, atau teknologi yang bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi yang lahir dari penelitian tidak hanya terbatas pada aspek teknologi, tetapi juga bisa berupa proses atau metode baru yang lebih efisien di berbagai sektor, seperti ekonomi, pendidikan, maupun kesehatan. Dengan demikian, penelitian bukan hanya meningkatkan pemahaman kita terhadap dunia, tetapi juga membawa dampak positif bagi kehidupan sehari-hari.

Selain itu, beberapa pendapat lain tentang metode penelitian sebagai berikut:

1. Prof. M.E. Winarno (2013) menyatakan bahwa metode penelitian adalah sebuah proses ilmiah yang melibatkan penerapan teknik-teknik yang sistematis dan teliti guna mengungkap pengetahuan baru.
2. Muhiddin Sirat (2006) memandang metode penelitian sebagai suatu pendekatan yang digunakan untuk menentukan fokus masalah yang akan diteliti serta menetapkan judul dalam sebuah investigasi.
3. Bagya (2017) mengartikan metode penelitian sebagai cara atau prosedur untuk memperoleh dan mengorganisasi pengetahuan.
4. Andi (2017) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan upaya sistematis untuk menemukan, mengembangkan, serta menguji validitas suatu pengetahuan dengan menggunakan pendekatan ilmiah.
5. Gulo (2002) mendefinisikan metode penelitian sebagai penerapan teori dalam suatu bidang tertentu untuk memahami realitas empiris.

6. Ali (2015) menggambarkan metode penelitian sebagai sebuah proses penyelidikan yang terstruktur dan kritis untuk mengungkap fakta-fakta.
7. Menurut Panjaitan dan Ahmad (2017), metode penelitian dapat dipahami sebagai proses terstruktur dan terencana yang dilakukan untuk memperoleh, memperluas, serta memverifikasi suatu pengetahuan. Proses ini dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip ilmiah guna memastikan bahwa hasil yang diperoleh memiliki validitas dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan, metode penelitian dapat diartikan sebagai serangkaian langkah ilmiah yang melibatkan penggunaan teknik-teknik tertentu guna memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan objek kajian. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang dipilih karena sejalan dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian, yaitu untuk mengeksplorasi strategi komunikasi pemasaran digital melalui akun Instagram @pstore_batam.

Mengacu pada pendapat Sugiyono (2012) dalam bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, pendekatan ini merupakan metode ilmiah yang bertujuan untuk menghimpun informasi guna menjawab permasalahan penelitian secara sistematis. Dalam menentukan metode yang tepat, terdapat empat unsur penting yang harus dipertimbangkan, yaitu landasan ilmiah, jenis data, tujuan penelitian, serta manfaat yang ingin dicapai.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan situasi dan perkembangan terkini dari aktivitas pemasaran di akun Instagram @pstore_batam, dengan fokus

pada strategi komunikasi yang dapat memperkuat citra merek (branding). Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti berupaya menguraikan fenomena dan dinamika yang terjadi pada objek penelitian secara mendalam dan komprehensif.

Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan mengeksplorasi fenomena yang masih kurang dipahami dan kemudian menggambarkan temuan secara rinci. Penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis secara kuantitatif, melainkan digunakan untuk memahami permasalahan yang kompleks melalui pengumpulan data yang kaya dan mendalam. Cresswell (2008) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan untuk memperoleh pemahaman tentang situasi atau permasalahan yang belum pernah diteliti sebelumnya. Tujuannya adalah mendapatkan pemahaman awal yang dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya. Secara umum, penelitian kualitatif deskriptif berupaya memberikan gambaran yang lebih mendalam terkait fenomena atau situasi dengan menampilkan berbagai aspek yang relevan. Penelitian ini biasanya tidak berorientasi pada generalisasi hasil, melainkan pada pemaparan yang mendalam. Leedy & Ormrod (2019) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk secara sistematis menguraikan karakteristik atau kejadian tertentu. Oleh karena itu, pendekatan eksploratif sering digunakan sebagai langkah awal untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan detail tentang fenomena yang diamati.

Penelitian ini juga sangat penting ketika peneliti belum banyak mengetahui topik atau fenomena yang hendak diteliti. Dalam kondisi ini, peneliti berupaya mengumpulkan informasi secara terbuka dan bebas dari prasangka sebelumnya, agar hasil penelitian tidak dipengaruhi oleh pendapat atau teori yang sudah ada.

Bogdan & Biklen (1998) menegaskan bahwa penelitian deskriptif sangat bergantung pada pengamatan langsung dan pengumpulan data kualitatif secara mendalam, seperti wawancara dan observasi, demi memperoleh pemahaman komprehensif mengenai objek penelitian. Pendekatan deskriptif kualitatif juga membuka peluang bagi peneliti untuk menemukan pola atau hubungan baru yang sebelumnya tidak tampak dalam fenomena yang diteliti. Dengan penggambaran data yang sistematis, peneliti dapat menemukan ide dan konsep yang dapat dijadikan dasar penelitian lanjutan. Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif memberikan gambaran jelas mengenai karakteristik objek, sekaligus mengedepankan aspek eksploratif untuk mengungkap hal-hal yang belum pernah terungkap.

Salah satu keunggulan penelitian kualitatif deskriptif adalah fleksibilitasnya. Peneliti dapat menyesuaikan teknik pengumpulan dan analisis data sesuai dengan kondisi di lapangan, sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam. Hal ini sangat penting dalam penelitian sosial atau bisnis, di mana variabel yang terlibat sangat beragam dan dinamis. Fraenkel & Wallen (2009) menyatakan bahwa penelitian deskriptif mampu mengorganisasi dan menyajikan informasi secara jelas dan mudah dipahami, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif tentang fenomena yang dikaji serta menjadi dasar untuk memberikan rekomendasi praktis.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan studi kasus. Creswell menjelaskan bahwa dalam pendekatan studi kasus, sumber informasi yang dapat digunakan sangat beragam, meliputi observasi, wawancara, materi audiovisual, dokumentasi, dan laporan (Kusmarni, 2021:3). Penggunaan pendekatan studi kasus

dalam penelitian ini bertujuan agar peneliti dapat mengetahui dan memahami secara rinci strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan oleh Instagram @pstore_batam dalam memperkuat branding mereka.

3.1.1 Paradigma Konstruktivis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan pengumpulan data langsung dari lingkungan alami, seperti interaksi sosial, pengamatan lapangan, dan aktivitas sehari-hari. Pendekatan kualitatif ini memungkinkan pengembangan teori baru atau pemahaman yang lebih mendalam terhadap suatu fenomena karena sifatnya yang terbuka dalam menangani kompleksitas perilaku manusia. Dengan cara ini, peneliti dapat menggali perspektif, sikap, dan pengalaman individu atau kelompok secara lebih komprehensif melalui proses pencarian serta interpretasi makna dari data yang diperoleh. Oleh sebab itu, meskipun dilakukan dalam situasi alami, hasil penelitian kualitatif tetap memiliki dasar ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan karena didukung oleh analisis data yang cermat, reflektif, dan sistematis (Williams, 1995).

Berikut adalah beberapa definisi lain mengenai metode penelitian kualitatif menurut para ahli:

- i) Menurut Patton (1990), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang sangat memperhatikan fenomena sosial yang kompleks dengan cara mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang bukan berupa angka. Pendekatan ini menitikberatkan pada konteks tertentu, sudut pandang subjektif, serta pemahaman yang mendalam terhadap pengalaman individu dalam situasi tersebut.

- ii) Creswell (2007) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menemukan makna dalam konteks sosial atau budaya tertentu. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan mendalam, kemudian dilakukan analisis yang kritis serta interpretasi yang komprehensif guna memahami esensi dari fenomena yang dikaji.
- iii) Denzin dan kolega (2005) memandang penelitian kualitatif sebagai upaya untuk memahami kompleksitas serta makna sosial dari perilaku manusia dengan menggunakan berbagai metode, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen atau teks yang relevan.
- iv) Strauss dan rekan-rekannya (1990) menekankan bahwa penelitian kualitatif fokus pada pengembangan teori yang muncul langsung dari data empiris. Proses pengumpulan data dilakukan secara terbuka, memberi ruang bagi berbagai perspektif dan pengalaman para partisipan penelitian.
- v) Glasser dan kolega (1967) menyatakan bahwa tujuan utama penelitian kualitatif adalah menghasilkan teori yang berdasarkan data lapangan yang dikumpulkan secara sistematis. Penelitian ini lebih mengutamakan penemuan ide-ide baru serta pola-pola yang muncul dari analisis data tersebut.

3.1.2 Metode penelitian Kualitatif

Hidayat (2006) menjelaskan bahwa paradigma merupakan fondasi utama yang digunakan untuk membangun teori, metode, serta praktik dalam berbagai

disiplin ilmu. Paradigma tidak hanya membentuk cara kita memandang realitas dalam aspek budaya, sosial, ekonomi, dan politik, tetapi juga secara signifikan memengaruhi pola tindakan dan perilaku kita sehari-hari. Menurut Hidayat, paradigma bukan sekadar kumpulan kepercayaan atau keyakinan semata, melainkan sebuah kerangka interpretasi yang sangat penting yang mengarahkan bagaimana kita memahami dunia di sekitar kita dan bagaimana kita membuat pilihan dalam kehidupan. Paradigma itu sendiri berkembang dinamis seiring dengan kemajuan pengetahuan dan perkembangan pemikiran manusia dari waktu ke waktu, sehingga tidak bersifat statis. Oleh sebab itu, memahami paradigma berarti juga memahami bagaimana manusia membentuk pandangan dan bertindak dalam berbagai konteks sosial.

Selain itu, penting untuk disadari bahwa paradigma bukanlah sesuatu yang objektif atau bebas nilai. Paradigma berkembang dalam kerangka sosial, budaya, dan sejarah tertentu yang membentuknya. Dengan demikian, paradigma sering kali mencerminkan prinsip-prinsip, perspektif dunia, dan kepentingan politik yang dominan pada masa lalu maupun sekarang. Pemahaman Komaruddin Hidayat memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana paradigma tersebut membentuk cara manusia memahami dunia dan berinteraksi di dalamnya. Kesadaran terhadap peran paradigma sangat krusial ketika menganalisis perubahan sosial, dinamika budaya, dan kebijakan publik, karena paradigma mempengaruhi cara kita menafsirkan fenomena tersebut secara menyeluruh dan kritis.

Guba dan Lincoln, dua tokoh penting dalam bidang metodologi penelitian, mendefinisikan paradigma sebagai seperangkat keyakinan mendasar yang menjadi landasan bagi peneliti dalam melaksanakan studi ilmiah. Paradigma menurut mereka terdiri dari tiga elemen utama: ontologi, yang berhubungan dengan pemahaman tentang apa yang dianggap nyata atau benar; epistemologi, yang membahas teori pengetahuan, bagaimana pengetahuan diperoleh, serta sumber dan batas-batasnya; dan metodologi, yang mencakup cara dan teknik yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan tersebut. Pandangan ini memberikan kerangka teoretis yang jelas bagi peneliti untuk menentukan pendekatan yang tepat dalam memahami dan menjelaskan fenomena yang menjadi objek penelitian mereka.

Sementara itu, Creswell (2013), seorang pakar dalam metodologi penelitian, menyatakan bahwa paradigma penelitian adalah perspektif filosofis yang menjadi dasar dalam merancang dan melaksanakan penelitian. Paradigma ini mencakup berbagai elemen penting, seperti metodologi dan teknik analisis data, yang bersama-sama membentuk kerangka kerja bagi peneliti dalam menyusun dan menjalankan studinya. Paradigma membantu peneliti memilih metode yang paling relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian serta memastikan bahwa seluruh tahapan penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga analisis dan interpretasi, dilakukan secara konsisten dan sistematis. Dengan demikian, paradigma penelitian tidak hanya berpengaruh pada aspek teknis, tetapi juga membantu peneliti dalam memahami dan menafsirkan fenomena yang diteliti secara lebih mendalam dan valid.

Mertens (2010) menyatakan bahwa paradigma penelitian terdiri dari sejumlah asumsi dasar yang mendasari keseluruhan proses penelitian, mulai dari perumusan masalah, pemilihan teknik pengumpulan data, hingga analisis dan interpretasi hasil. Salah satu paradigma yang dia jelaskan adalah paradigma transformasional, yang tidak hanya fokus pada pengumpulan data, tetapi juga menekankan penggunaan hasil penelitian untuk mendorong perubahan sosial dan keadilan. Paradigma ini mengajak peneliti mempertimbangkan dampak etis dan sosial dari penelitian mereka, serta mengembangkan strategi yang dapat membantu mengatasi ketidakadilan dan memperbaiki kondisi sosial. Oleh sebab itu, paradigma transformasional tidak hanya menjadi dasar teoritis dan metodologis, tetapi juga mengingatkan peneliti akan tanggung jawab sosial mereka dalam menggunakan pengetahuan untuk kebaikan bersama.

Bryman (2012) mengartikan paradigma sebagai kerangka konseptual atau pandangan dunia yang digunakan peneliti untuk menentukan metode penelitian serta memahami fenomena yang dikaji. Ia menegaskan bahwa paradigma memuat berbagai asumsi filosofis yang mempengaruhi cara peneliti melihat dan memaknai dunia, yang pada akhirnya menentukan pendekatan penelitian yang mereka pilih. Bryman membedakan tiga paradigma utama dalam penelitian sosial, yaitu paradigma positivis yang menitikberatkan pada pengamatan empiris dan pengujian hipotesis melalui metode kuantitatif; paradigma interpretivis yang fokus pada metode kualitatif untuk memahami makna subjektif individu dalam konteks sosial; serta paradigma kritis yang berupaya mengungkap dan menantang struktur kekuasaan dan ketidakadilan dalam masyarakat. Dengan pemahaman ini, peneliti

dapat menyesuaikan metodologi penelitian dengan kerangka filosofis yang mendasari paradigma yang mereka anut, sehingga hasil penelitian menjadi lebih tepat dan relevan.

Teddle dan Tashakkori menambahkan bahwa paradigma mencakup keyakinan dasar mengenai sifat dunia dan bagaimana kita memahaminya, serta menjadi acuan dalam merancang dan menjalankan penelitian. Mereka menegaskan bahwa paradigma meliputi asumsi ontologis, epistemologis, dan metodologis yang membimbing setiap tahap penelitian, mulai dari pemilihan subjek hingga analisis dan interpretasi data. Dalam upaya menggabungkan kekuatan berbagai paradigma, Teddle dan Tashakkori mengembangkan pendekatan *mixed methods*, yakni kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan atau berurutan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, *mixed methods* tidak hanya sekadar metodologi teknis, tetapi juga kerangka kerja filosofis yang mendukung integrasi berbagai pendekatan, sehingga menghasilkan temuan yang lebih kaya dan bermakna.

Paradigma konstruktivisme, menurut Ronda (2018), menekankan bahwa pengetahuan dan kebenaran tidak bersifat mutlak atau objektif, melainkan dibentuk secara subjektif oleh individu atau kelompok berdasarkan perspektif mereka. Paradigma ini memandang realitas sebagai sesuatu yang fleksibel dan dapat diinterpretasikan secara berbeda oleh setiap orang, karena dipengaruhi oleh tujuan dan tindakan manusia. Konsep “realitas jamak” dalam konstruktivisme

menunjukkan bahwa realitas dapat berubah dan disesuaikan sesuai dengan konteks, kepentingan, dan kebutuhan masing-masing individu atau kelompok.

Dalam proses ini, pengetahuan dihasilkan melalui interaksi aktif dengan data dan lingkungan, bukan sekadar diterima begitu saja. Dengan menerapkan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini, peneliti dapat memahami bahwa persepsi kepercayaan terhadap merek atau perusahaan tidak hanya terbentuk dari pesan pemasaran yang diterima secara pasif, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, interaksi sosial, dan informasi dari berbagai sumber seperti ulasan online atau rekomendasi teman.

Paradigma konstruktivisme menekankan pentingnya memahami bagaimana individu menginterpretasikan pesan pemasaran dan bagaimana interpretasi tersebut berperan dalam membentuk kepercayaan mereka. Dalam penelitian terkait komunikasi pemasaran digital di akun Instagram @pstore_batam, pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana persepsi konsumen terhadap merek tersebut terbentuk. Penelitian ini juga dapat mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor seperti budaya lokal, nilai-nilai komunitas, serta pengalaman pribadi memengaruhi pandangan konsumen terhadap reputasi akun Instagram @pstore_batam, sehingga memberikan gambaran yang lebih kaya tentang hubungan antara pemasaran digital dan kepercayaan konsumen.

3.2 Objek Penelitian

Dalam buku yang ditulis oleh Supranto (2000), sebagaimana dikutip dalam jurnal Ariawan (2019), objek penelitian diartikan sebagai sekumpulan elemen yang dapat berupa individu, organisasi, maupun benda-benda tertentu yang menjadi

sasaran pengkajian ilmiah. Sementara itu, menurut Mulyana (2002) dalam karyanya *Metodologi Penelitian Komunikasi: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, subjek penelitian dalam bidang ilmu komunikasi mencakup studi mengenai berbagai dimensi komunikasi antar manusia dalam kerangka sosial, budaya, politik, serta organisasi.

Penelitian dalam ranah ini mencermati berbagai bentuk interaksi, mulai dari komunikasi antarindividu—yang melibatkan pertukaran pesan secara langsung—hingga komunikasi antarbudaya yang lebih kompleks, menggambarkan proses interaksi lintas latar belakang budaya. Tujuan utamanya adalah memperdalam pemahaman tentang bagaimana komunikasi berperan dalam membentuk dinamika sosial yang terus berkembang.

Melalui analisis terhadap berbagai proses komunikasi dalam konteks-konteks tersebut, dapat diperoleh wawasan yang lebih komprehensif mengenai peran komunikasi dalam membentuk identitas personal, struktur sosial, mekanisme politik, dan dinamika organisasi. Komunikasi bukan hanya mempererat hubungan sosial, tetapi juga menjadi kekuatan utama dalam mendorong transformasi sosial, mempengaruhi cara pandang masyarakat, serta membentuk perilaku kolektif.

Oleh sebab itu, memahami secara mendalam subjek dalam penelitian komunikasi bukan hanya penting untuk memahami fungsi komunikasi itu sendiri, tetapi juga untuk mengungkap bagaimana manusia berinteraksi, menyesuaikan diri, dan merespons perubahan dalam lingkungan sosial yang terus berubah.

Dalam konteks penelitian ini, fokus kajian diarahkan pada strategi branding digital yang dilakukan melalui akun Instagram @pstore_batam sebagai objek utama dalam ruang lingkup pemasaran digital.

3.3 Subjek Penelitian

3.3.1 Key Informan

Dalam pandangan Bungin (2007) mengenai penelitian kualitatif, informan kunci memegang peranan penting sebagai sumber informasi utama yang dapat membantu memperdalam pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Bungin menyatakan bahwa informan kunci mampu memberikan data yang komprehensif dan kritis terkait subjek penelitian. Ia juga menekankan bahwa informan kunci sering kali memiliki wawasan dan pandangan yang khas, berkat pengalaman mereka yang luas dalam konteks yang sedang dipelajari. Interaksi dengan informan ini tidak hanya menghasilkan data, tetapi juga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual tentang fenomena yang sedang dikaji. Dengan berbagai perspektif dan pengalaman yang diberikan oleh informan kunci, peneliti dapat menggali realitas sosial atau budaya secara lebih holistik. Oleh karena itu, peran informan kunci dalam penelitian kualitatif bukan hanya sebagai penyedia data, tetapi juga sebagai sumber informasi yang kaya dan penting untuk menghasilkan analisis yang mendalam dan bermakna.

Rahardjo (2015) menjelaskan bahwa informan kunci adalah individu yang memiliki pemahaman mendalam sekaligus keterlibatan langsung dalam realitas

sosial atau budaya yang menjadi fokus penelitian. Ia menegaskan bahwa pemilihan informan kunci harus didasarkan pada kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian agar informasi yang diperoleh dapat mendukung analisis secara menyeluruh dan mendalam. Rahardjo juga menekankan peran sentral informan kunci dalam memberikan konteks penting yang membantu peneliti memahami dinamika sosial atau budaya yang sedang dikaji. Data yang mereka berikan tidak sekadar berfungsi sebagai informasi tambahan, tetapi juga memperkaya pemahaman peneliti terhadap objek penelitian secara keseluruhan. Dengan demikian, pemilihan dan interaksi dengan informan kunci bukan hanya aspek teknis dalam metodologi, melainkan juga langkah strategis dalam mengembangkan pemahaman komprehensif terhadap realitas sosial atau budaya yang diteliti.

Moleong (2012), dalam pembahasan metodologi penelitian kualitatifnya, menyoroti bahwa informan kunci adalah individu yang memiliki pengetahuan khusus dan mendalam mengenai situasi sosial atau fenomena tertentu yang menjadi fokus penelitian. Mereka dipilih karena kemampuan mereka memberikan data yang kaya, rinci, dan bernilai tambah dalam memahami dinamika serta konteks fenomena yang dikaji. Moleong menekankan bahwa informasi dari informan kunci bukan sekadar data biasa, melainkan sumber wawasan penting yang membantu peneliti menghadapi kompleksitas dan keragaman dalam lingkungan sosial atau budaya yang diteliti. Melalui interaksi dan pendengaran yang cermat terhadap informan kunci, peneliti dapat mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang isu yang sedang diteliti, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas dan ketepatan analisis penelitian kualitatif. Oleh karena itu, peran informan kunci

sangat penting dalam penelitian kualitatif karena mereka tidak hanya menjadi sumber data, tetapi juga menjadi jembatan utama untuk memahami dan merespons realitas sosial yang kompleks dan beragam.

Untuk penelitian terkait akun Instagram @pstore_batam, narasumber yang dipilih adalah Adrelino Syahputra, selaku Manager Pstore cabang Batam. Narasumber ini dipilih guna memperoleh informasi mengenai strategi komunikasi pemasaran yang dijalankan oleh akun Instagram @pstore_batam dalam upaya memperkuat branding kepada para pelanggan.

3.3.2 Informan

Menurut Bungin (2007), seorang pakar komunikasi dan penelitian media yang dihormati, informan dalam penelitian kualitatif bukan hanya sekadar penyampai informasi, melainkan individu yang mampu memberikan data secara rinci dan kritis mengenai fenomena yang diteliti. Informan ini seringkali dibentuk oleh pengalaman serta pemahaman khusus dalam konteks yang sedang dipelajari, sehingga memberikan dimensi tambahan yang penting dalam analisis penelitian. Kemampuan mereka untuk menyampaikan wawasan unik dan mendalam memungkinkan peneliti untuk melihat lebih jauh dari fakta dasar, mencakup interpretasi dan refleksi yang lebih dalam terhadap fenomena tersebut. Oleh sebab itu, peran informan tidak hanya sebatas penyedia data, melainkan juga memperkaya proses analisis dengan perspektif tambahan yang mereka bawa, mendukung pengembangan pemahaman yang lebih luas dan mendalam mengenai konteks penelitian. Dengan demikian, pemilihan informan yang tepat dan hubungan yang

baik dengan mereka menjadi faktor kunci keberhasilan dalam mengungkap dan memahami fenomena yang kompleks dan beragam dalam penelitian kualitatif.

Sementara itu, Koentjaraningrat (2008), seorang antropolog ternama Indonesia, menyatakan bahwa informan adalah anggota masyarakat yang memahami secara mendalam budaya dan struktur sosial kelompoknya. Mereka bukan hanya sekadar sumber informasi, melainkan juga narasumber penting dalam penelitian kualitatif karena dapat memberikan perspektif lokal dan kontekstual yang krusial. Informan memiliki pengetahuan serta pengalaman tentang norma, nilai, dan praktik masyarakat tertentu yang dapat membantu peneliti memahami dinamika kompleks dan khas dari budaya yang sedang diteliti. Melalui kolaborasi dengan informan, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kehidupan sehari-hari, tradisi, dan pandangan dunia masyarakat yang menjadi objek penelitian. Dengan demikian, informan bukan hanya sebagai pemberi data, melainkan juga sebagai pihak yang menyumbangkan perspektif yang berarti.

Rahman (2007) menjelaskan bahwa informan tidak hanya berperan sebagai sumber data, tetapi juga sebagai subjek yang menyajikan informasi berharga berdasarkan pengalaman dan pemahaman mereka tentang situasi atau peristiwa tertentu, khususnya dalam konteks pendidikan. Dengan kata lain, informan menjadi narasumber yang memberikan pandangan beragam dan mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti. Berkat pengalaman mereka di lapangan pendidikan, informan dapat memberikan wawasan yang unik dan relevan yang memperkaya interpretasi dalam penelitian kualitatif.

Informan yang berasal dari berbagai latar belakang dan pengalaman membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas dan kontekstual mengenai permasalahan, kebutuhan, serta dinamika di dunia pendidikan. Oleh karena itu, keberadaan informan sangat vital dalam penelitian kualitatif di bidang pendidikan karena mereka tidak hanya menyediakan data, melainkan juga berperan dalam memperluas ruang lingkup analisis serta meningkatkan pemahaman terhadap fenomena yang sedang diteliti. Beberapa informan kemudian diwawancarai guna memperoleh temuan penelitian. Informasi tersebut ialah:

3.3.2.1 Informan 1

Informan yang pertama adalah Anastasya Miracle selaku koordinator & admin publikasi instagram @pstore_batam.

3.3.2.2 Informan 2

Informan kedua adalah Dwi Ki Petut Cahya selaku *Customer Service* di toko Pstore cabang Batam

3.3.2.3 Informan 3

Informan yang ketiga merupakan seorang followers dari instagram @pstore_batam, yang juga pelanggan yang ber-impact melalui instagram mulanya.

3.3 Teknik Penumpulan Data

3.4.1 Wawancara

Wawancara menurut Esterberg (2002) adalah sebuah pertemuan dua orang untuk dapat bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga didapatkan sebuah makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik

pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang mendasar dari permasalahan yang harus diteliti. (Sugiyono, 2012) Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2012) mengklasifikasikan beberapa jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur.

Suryanto (2011) dalam bukunya "Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan" memaparkan bahwa salah satu metode pengumpulan data yang penting dan terpercaya adalah wawancara; ini sangat penting untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang berbagai fenomena yang diamati. Wawancara, yang memungkinkan interaksi langsung antara peneliti dan responden, memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kesulitan, kebutuhan, dan keinginan yang mungkin terabaikan dalam studi-studi lainnya. Ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah, kebutuhan, dan keinginan yang mungkin terabaikan dalam metode pengumpulan data lainnya. Selain mengumpulkan data, wawancara memungkinkan peneliti untuk menafsirkan konteks sosial dan budaya yang melingkupi informasi yang dikumpulkan, yang meningkatkan relevansi dan keakuratan interpretasi hasil penelitian.

Wawancara menjadi alat yang sangat berguna untuk menyelami kompleksitas dunia pertanian dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang ini karena kemampuannya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam, meningkatkan fleksibilitas penelitian, dan memperjelas analisis data. Pada penelitian ini, peneliti akan mewawancarai narasumber yang sudah ditentukan yaitu, Adrelino Syahputra

selaku Manager Pstore cabang Batam, Anastasya selalu koordinator publikasi & admin instagram, Dwi selaku *customer service* , dan juga Jesika selaku followers aktif instgaram @pstore_batam. Namun sebelumnya peneliti akan menyiapkan daftar pertanyaan sesuai dengan pokok bahasan yang diteliti. Peneliti akan melakukan wawancara secara terbuka untuk mendapatkan fakta serta opini dari fenomena yang terjadi.

3.4.2 Observasi

Nasution (1988) yang dikutip dalam Sugiyono (2012) pada bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* menyatakan bahwa observasi merupakan dasar dalam semua ilmu pengetahuan. Setiap ilmuwan hanya dapat melakukan pekerjaannya jika berlandaskan data berupa fakta yang diperoleh melalui observasi. Salah satu cara mengumpulkan data langsung di lapangan adalah dengan melakukan observasi, dan hasilnya kemudian dituangkan dalam sebuah laporan.

Mulyana (2003), dalam bukunya *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial* lainnya, menjelaskan pentingnya observasi dalam penelitian kualitatif. Ia mengungkapkan bahwa observasi tidak hanya meliputi pengamatan langsung terhadap tindakan, interaksi, atau fenomena di lapangan, tetapi juga merupakan proses mendalam untuk memahami konteks atau situasi yang menjadi objek penelitian. Menurutnya, observasi sangat penting untuk mengungkap makna tersembunyi di balik perilaku manusia dan dinamika sosial. Observasi dalam konteks ini bukan sekadar melihat secara visual, melainkan juga merasakan, menyelami, dan memahami esensi dari

objek yang diamati. Dengan melakukan observasi yang mendalam, peneliti dapat menemukan detail-detail kecil, pola, dan standar yang tersembunyi yang mungkin tidak terlihat melalui metode lain.

Oleh sebab itu, observasi bukan hanya sekadar melihat, tetapi juga mencakup refleksi, analisis, dan penafsiran terhadap apa yang diamati. Hal ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang dunia yang sedang diteliti. Penulis akan melakukan observasi langsung untuk mengumpulkan data terkait strategi komunikasi pemasaran digital di Instagram @pstore_batam dalam rangka membangun branding.

3.4.3 Dokumentasi

Proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran informasi dikenal sebagai dokumentasi. Metode pengumpulan data melalui catatan dokumen yang relevan disebut dokumentasi. Berdasarkan pengertian tersebut, penulis mencari dan mengambil informasi dari dokumen, termasuk foto dan video, yang berkaitan dengan data penelitian yang dibutuhkan peneliti. Data yang berkaitan dengan konten repost dan strategi pemasaran yang dimuat di akun instagram @pstore_batam adalah yang ingin dikumpulkan oleh peneliti.

3.4 Metode Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, metode analisis data memiliki pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012) dalam bukunya “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, analisis data kualitatif adalah deskriptif, yang berarti peneliti menggambarkan dan memaknai

fenomena yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan biasanya dalam bentuk teks, gambar, suara, atau simbol lainnya, dan kemudian dianalisis untuk menemukan pola, tema, dan makna di dalamnya.

Sugiyono mengusulkan pendekatan kualitatif deskriptif di mana peneliti mengumpulkan data melalui observasi partisipatif, dokumentasi, dan wawancara mendalam. Agar dapat dianalisis lebih lanjut, data yang dikumpulkan melalui metode ini kemudian disusun, disortir, dan dikumpulkan. Analisis data kualitatif unik karena dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data. Dengan demikian, analisis dilakukan tidak hanya setelah data dikumpulkan secara keseluruhan, tetapi juga selama proses penelitian. Setelah data terkumpul, tahap pertama dalam analisis data kualitatif adalah reduksi data. Reduksi data berarti memilih, memfokuskan, mengelompokkan, dan menyaring informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, serta mengabaikan informasi yang tidak relevan. Sugiyono menekankan bahwa pada tahap ini, peneliti harus bekerja secara selektif, karena data kualitatif cenderung sangat banyak dan beragam. Reduksi data ini membantu peneliti untuk menyaring dan memfokuskan data yang benar-benar diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Tahap kedua adalah penyajian data. Penyajian data Penelitian kualitatif deskriptif berarti merangkum, menyusun, dan menampilkan data yang telah dianalisis secara sistematis dan mudah dipahami. Tujuan penyajian data, menurut Sugiyono, adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hasil penelitian kepada pembaca melalui cerita, tabel, atau grafik. Jika data disajikan dengan baik, peneliti akan lebih mudah menarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

Peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi setelah data disajikan. Keputusan yang dibuat harus didasarkan pada data yang dianalisis dan sesuai dengan tujuan penelitian. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif deskriptif biasanya dilakukan secara induktif, yang berarti peneliti berusaha menemukan pola atau tema dari data yang ada. Sugiyono menekankan betapa pentingnya verifikasi pada tahap ini untuk memastikan bahwa data yang ada mendukung kesimpulan yang diambil. Salah satu pendekatan yang sering digunakan dalam analisis data kualitatif adalah model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari tiga komponen utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data, yang berkelanjutan dan saling terkait. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, atau pengumpulan dokumen, yang kemudian data yang diperoleh akan dikodekan, dikelompokkan, dan disaring untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang relevan dengan penelitian.

Setelah data direduksi, peneliti akan mengorganisirnya dalam bentuk yang lebih sistematis untuk memudahkan analisis. Data yang telah disaring akan dikategorikan sesuai dengan masalah penelitian. Pada tahap ini, Sugiyono mengatakan bahwa peneliti membutuhkan ketelitian dan kemampuan analitis untuk menemukan hubungan atau pola dalam data yang ada.

Penyajian data adalah proses selanjutnya dalam analisis data kualitatif. Pada tahap ini, data yang telah dikategorikan disusun menjadi cerita atau visualisasi yang lebih terstruktur. Penyajian data ini sangat penting untuk membantu peneliti memahami fenomena yang diteliti dengan lebih baik. Menyajikan data dalam

bentuk cerita akan membantu pembaca atau audiens memahami situasi, kondisi, atau fenomena yang diteliti dengan lebih jelas. Setelah penyajian data, tahap terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Sugiyono mengemukakan bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif sering kali berbentuk temuan-temuan baru yang muncul dari data yang ada. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat dinamis dan berkembang selama proses penelitian berlangsung. Peneliti tidak hanya menarik kesimpulan pada akhir penelitian, tetapi juga dapat menyesuaikan kesimpulan selama proses pengumpulan dan analisis data berlangsung.

Selain itu, dalam penelitian, kualitatif deskriptif, menggunakan teknik triangulasi juga penting untuk meningkatkan validitas hasil penelitian. Triangulasi adalah penggunaan lebih dari satu sumber data, metode, atau teori saat menganalisis data. Melakukan triangulasi dengan menggabungkan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber data yang saling melengkapi mengurangi kemungkinan bias atau kesalahan dalam interpretasi data.

Menurut Sugiyono, peneliti harus mempertimbangkan konteks sosial dan budaya lapangan saat menganalisis data kualitatif. Karena keadaan sosial dan budaya yang ada di lingkungan penelitian dapat mempengaruhi makna dari data yang diperoleh, peneliti harus memahami setiap fenomena yang diteliti dalam konteks yang lebih luas.

Sugiyono menegaskan bahwa analisis data kualitatif juga harus mengutamakan keaslian dan ketelitian dalam memproses data. Menjaga keabsahan data dengan selalu merujuk pada data yang ada dan tidak mengubah atau

mengabaikan informasi yang relevan adalah penting. Oleh karena itu, untuk membuat kesimpulan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, peneliti harus memastikan bahwa data yang dianalisis adalah data asli dan tidak diubah oleh kepentingan atau bias pribadi peneliti.

Peneliti harus mempertimbangkan etika saat mengumpulkan dan menganalisis data dalam penelitian kualitatif deskriptif. Etika penelitian mencakup menghormati hak-hak partisipan, menjaga kerahasiaan informasi, dan menjalankan penelitian jujur. Sugiyono mengingatkan bahwa peneliti harus memastikan bahwa data yang mereka kumpulkan tidak disalahgunakan, dan bahwa hasil penelitian harus dikomunikasikan dengan benar dan akurat. Selain itu, peneliti harus mendapatkan izin dari partisipan sebelum melakukan observasi atau wawancara, dan mereka harus memastikan bahwa mereka menganalisis dan melaporkan data dengan benar.

Sugiyono menekankan bahwa proses analisis data kualitatif membutuhkan waktu, ketelitian, dan keterampilan untuk memahami makna yang terkandung dalam data, sehingga keakuratan analisis data sangat bergantung pada kemampuan peneliti untuk menggali makna dari data tersebut. Oleh karena itu, peneliti harus bersikap kritis dan berpikir kritis saat memproses data, dan mereka harus siap melakukan perubahan atau penyesuaian jika diperlukan untuk memastikan bahwa analisis data mereka benar-benar menggambarkan situasi di lapangan.

Jadi menurut Sugiyono, metode analisis data kualitatif deskriptif melibatkan beberapa langkah: pengumpulan data, pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat

dianalisis secara efektif dan menghasilkan hasil yang valid, setiap tahap proses ini sangat penting. Oleh karena itu, agar hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, peneliti harus sangat hati-hati dan teliti saat menganalisis data kualitatif.

Menurut Sugiyono (2012) terdapat tiga tahap utama dalam analisis data, yaitu; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga tahap ini merupakan langkah-langkah penting dalam mengolah data untuk dapat memberikan informasi yang relevan dan dapat dipercaya dalam rangka menjawab masalah penelitian. Tahap-tahap ini tidak hanya diterapkan dalam penelitian kuantitatif, tetapi juga dalam penelitian kualitatif, meskipun cara penerapannya dapat berbeda tergantung pada jenis data dan tujuan penelitian.

4. Reduksi Data

Tahap pertama dalam proses analisis data adalah reduksi data; ini berarti penyaringan, pemilahan, dan pengolahan data yang relevan untuk memberikan perhatian yang lebih besar pada topik yang relevan untuk tujuan penelitian. Sugiyono menjelaskan bahwa karena data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif biasanya sangat banyak dan beragam, data harus dikurangi agar tidak berlebihan dan menghasilkan informasi yang tidak penting.

Memilih data yang sesuai dengan pertanyaan penelitian, mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, atau mengubah data secara sistematis dan ringkas adalah beberapa contoh proses reduksi data ini. Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif dapat berupa catatan lapangan,

wawancara, atau dokumen yang penuh dengan informasi. Oleh karena itu, data diolah untuk menyingkirkan informasi yang tidak penting dan menekankan pada bagian penting dari data yang dapat memberikan jawaban atas masalah penelitian.

Pada tahap ini, data yang ada akan diorganisasi sesuai dengan topik atau tema yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Kemudian, data yang telah direduksi akan disusun sehingga lebih mudah bagi peneliti untuk menganalisis lebih lanjut. Mengurangi jumlah data juga bermanfaat untuk mengurangi kesulitan untuk mengatasi informasi yang tidak relevan atau terlalu banyak. Misalnya, saat melakukan wawancara dengan responden, peneliti dapat hanya menganalisis jawaban yang langsung terkait dengan masalah yang dibahas.

Reduksi data dalam penelitian kualitatif sering kali dilakukan dengan cara coding (pengkodean). Setiap jawaban atau narasi dari responden diberi kode-kode tertentu yang mewakili tema atau kategori tertentu. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola atau tren dalam data. Dengan begitu, peneliti dapat lebih mudah melakukan analisis lebih lanjut terhadap fenomena yang sedang diteliti.

5. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap berikutnya adalah penyajian data. Tujuan penyajian data adalah untuk membuat data yang telah direduksi lebih terorganisir dan lebih mudah dipahami. Sugiyono menyatakan bahwa penyajian data adalah cara untuk memberikan gambaran yang jelas tentang

hasil reduksi data, yang memudahkan peneliti untuk membuat kesimpulan dan melanjutkan analisis.

Pada tahap ini, data yang telah disaring dan dikelompokkan harus disusun dalam bentuk yang lebih terstruktur. Ini dapat dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, grafik, atau diagram. Untuk penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk teks mendalam yang menggambarkan fenomena yang ditemukan, atau tabel yang merangkum temuan dari wawancara atau observasi.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data sangat penting karena memungkinkan peneliti untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi atau fenomena yang sedang diteliti. Misalnya, saat menganalisis wawancara, peneliti dapat menyajikan kutipan langsung dari responden yang menunjukkan pemahaman mereka tentang suatu peristiwa, dan kemudian mengelompokkan kutipan-kutipan tersebut berdasarkan tema atau kategori yang relevan.

Penyajian data juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola atau hubungan-hubungan antar fenomena yang muncul. Dalam penelitian yang lebih kompleks, peneliti bisa menggunakan matriks atau diagram untuk menunjukkan hubungan sebab-akibat atau keterkaitan antara beberapa variabel yang diteliti. Dengan cara ini, penyajian data bukan hanya sekedar proses visualisasi, tetapi juga bagian integral dari analisis data yang membantu peneliti untuk menyusun argumen atau temuan dari penelitian mereka.

6. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dalam analisis data setelah data direduksi dan dipresentasikan. Sugiyono menjelaskan bahwa penarikan kesimpulan tidak hanya mengambil kesimpulan sementara dari data, tetapi juga menggali dan menghubungkan hasil penelitian dengan teori atau pengetahuan yang sudah ada. Proses interpretasi atau pengolahan data disebut penarikan kesimpulan.

Penelitian kualitatif biasanya menghasilkan kesimpulan induktif. Artinya, peneliti mulai dengan data saat ini, kemudian menganalisis dan menggeneralisasi temuan berdasarkan tema atau pola yang muncul dari data tersebut. Setelah itu, peneliti akan membuat kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Semua kesimpulan harus didasarkan pada bukti yang ada dan relevan dengan pertanyaan penelitian.

Untuk mencapai kesimpulan ini, peneliti harus memiliki kemampuan analitis yang sangat baik. Peneliti harus memiliki kemampuan untuk memahami bagaimana berbagai variabel berinteraksi satu sama lain, dapat menghubungkan hasil penelitian dengan teori yang sudah ada, dan memberi makna kepada data yang mereka kumpulkan. Pada tahap ini, peneliti dapat menemukan pola umum atau temuan baru yang mungkin tidak terduga sebelumnya, yang dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

Penting untuk diingat bahwa hasil penelitian kualitatif tidak selalu benar. Sebaliknya, hasil ini dapat diubah sesuai dengan data tambahan atau analisis

yang lebih mendalam. Selain itu, kesimpulan harus dikomunikasikan dengan jelas, didasarkan pada bukti yang kuat, dan dapat dipertanggungjawabkan dengan argumen yang kuat.

Dalam praktiknya, ketiga tahap—reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan—dilakukan secara iteratif sepanjang penelitian. Artinya, peneliti tidak hanya melakukan ketiga tahap sekali saja, tetapi akan terus melakukan analisis lebih lanjut seiring berjalannya penelitian. Pada tahap awal, peneliti akan melakukan reduksi dan penyajian data untuk memberikan gambaran umum tentang fenomena yang diteliti, sementara seiring bertambahnya wawasan, peneliti akan melakukan analisis lebih.

Ketiga tahap ini juga sangat terkait. Peneliti dapat memfokuskan perhatian mereka pada data yang relevan, yang kemudian dapat disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami. Setelah data disajikan, peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan data ini, dan kesimpulan ini akan diuji lagi melalui analisis tambahan, yang pada gilirannya akan menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah penelitian.

Tiga langkah utama dalam analisis data digunakan dalam penelitian kualitatif: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiganya bekerja sama satu sama lain dan membangun proses yang berkelanjutan untuk menghasilkan temuan yang sah dan dapat diandalkan. Untuk memastikan bahwa penelitian mereka dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman fenomena yang diteliti, peneliti harus mampu melakukan ketiga langkah ini secara kritis dan sistematis.

3.5 Uji Kredibilitas Data

Uji keabsahan atau kredibilitas data dalam penelitian kualitatif mencakup tiga tahap utama, yaitu uji kredibilitas (credibility), uji transferability, serta uji dependability dan confirmability. Ketiga tahapan ini lebih lanjut dijelaskan dalam buku Sugiyono (2012) berjudul “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”. Penulis menggunakan teknik validasi data yang disebut Triangulasi dalam penelitian ini. Triangulasi adalah teknik yang menggunakan berbagai sudut pandang untuk memeriksa dan membandingkan data yang telah dikumpulkan, sehingga mengurangi perbedaan yang ditemukan selama proses pengumpulan data. (Moelong, 2010).

Triangulasi diperlukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan peneliti adalah valid. Untuk memverifikasi dan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, triangulasi sumber data sangat penting. Peneliti akan menggali lebih dalam tentang kebenaran data melalui berbagai metode dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

Berikut ini adalah beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan beberapa langkah pemeriksaan kevaliditasan data dengan menggunakan triangulasi. Pertama, data yang diperoleh dari pengamatan dibandingkan dengan hasil wawancara langsung; kedua, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang relevan; dan ketiga, melihat bagaimana hasil wawancara berbeda dengan narasumber atau informan yang berbeda. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi keakuratan dan konsistensi data yang dikumpulkan dengan berbagai cara.

3.6.1 Uji Kredibility

Sugiyono, (2016) uji kredibilitas adalah uji keyakinan tentang data penelitian kualitatif yang diperoleh melalui pengamatan tambahan, diskusi dengan dosen pembimbing, peningkatan kedisiplinan, analisis masalah, dan bahan referensi untuk memenuhi informasi penelitian. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari pengamatan dan diskusi dengan dosen pembimbing dianggap kredibel.

3.6.2 Uji Transferbility

Menurut Sugiyono (2015), dalam penelitian kualitatif, validitas eksternal dinilai melalui proses yang disebut uji transferabilitas. Uji ini bertujuan untuk menilai sejauh mana temuan penelitian yang diperoleh dalam suatu situasi tertentu dapat diterapkan pada situasi lain yang memiliki kesamaan karakteristik. Dengan kata lain, transferabilitas mengukur relevansi hasil penelitian jika digunakan dalam konteks yang berbeda namun memiliki kesamaan latar atau kondisi.

Lebih lanjut, Moleong (2016) menyatakan bahwa transferabilitas sangat bergantung pada tingkat kesamaan antara konteks sumber data dan konteks penerima data. Artinya, keberhasilan penerapan hasil penelitian pada lingkungan atau kondisi lain tergantung pada kesesuaian situasi tersebut. Untuk itu, peneliti dituntut untuk menjabarkan konteks penelitian secara rinci dan menyeluruh agar pembaca atau pengguna hasil penelitian dapat menilai sendiri relevansi dan kemungkinan penerapannya di tempat lain.

Dalam praktiknya, untuk mendukung transferabilitas, peneliti perlu menyajikan deskripsi yang kaya (thick description) mengenai latar belakang

penelitian, termasuk karakteristik partisipan, lokasi, situasi sosial, dan dinamika yang terjadi selama proses penelitian. Deskripsi yang mendalam ini memungkinkan pihak lain yang tertarik menerapkan hasil penelitian dalam konteks berbeda untuk menilai apakah konteks mereka cukup serupa untuk menerima temuan tersebut.

Selain itu, transferabilitas juga menuntut kejelasan dalam metodologi dan proses analisis data. Ketika peneliti menjelaskan dengan rinci bagaimana data dikumpulkan, dikodekan, dan diinterpretasikan, maka pengguna hasil penelitian di konteks lain dapat memahami batasan-batasan dan potensi adaptasi yang diperlukan. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya bermanfaat dalam konteks asalnya, tetapi juga memiliki kontribusi yang lebih luas dalam pengembangan pengetahuan di berbagai situasi serupa.

Dalam rangka menerapkan uji transferabilitas pada penelitian ini, peneliti akan menyajikan penjelasan yang detail, jelas, dan terstruktur mengenai hasil penelitian. Selain itu, peneliti juga akan menguraikan seluruh kondisi, situasi, serta konteks khusus dari penelitian ini agar pihak lain dapat memahami dengan baik bagaimana temuan tersebut dapat diaplikasikan pada penelitian lain yang memiliki konteks serupa.

Untuk membuat hasil penelitian mudah dipahami oleh orang lain, sangat penting untuk memberikan penjelasan yang rinci, jelas, dan sistematis. Dengan cara ini, penelitian tidak hanya terbatas pada satu konteks, tetapi juga dapat memberikan kontribusi yang lebih luas. Selain itu, hasil penelitian, yang dijelaskan

secara menyeluruh, dapat berfungsi sebagai referensi yang berguna untuk penelitian lanjutan dan dapat digunakan untuk situasi atau konteks yang serupa di masa depan.

3.6.3 Uji Confirmability

Dalam penelitian kualitatif, termasuk penelitian ini, terdapat dua aspek penting yaitu dependability dan confirmability. Meskipun memiliki pengertian yang berbeda, keduanya berjalan secara bersamaan. Dependability menjamin bahwa data yang diperoleh adalah akurat dan dapat dipercaya. Untuk mencapainya, digunakan metode yang terstruktur dan petunjuk yang detail selama pengumpulan data. Selain itu, penerapan triangulasi sumber data membantu meningkatkan tingkat dependability dengan memverifikasi temuan dari berbagai perspektif.

Confirmability atau keabsahan hasil, mengacu pada sejauh mana temuan penelitian mencerminkan data yang sebenarnya, tanpa dipengaruhi oleh pandangan atau bias subjektif peneliti. Menjaga objektivitas dalam proses analisis dan interpretasi data menjadi hal yang esensial dalam penelitian kualitatif. Untuk mencapainya, peneliti perlu menerapkan prosedur yang transparan, seperti menyajikan kutipan langsung dari narasumber dan mengungkapkan kemungkinan sudut pandang pribadi yang mungkin memengaruhi interpretasi. Dalam penelitian mengenai strategi komunikasi pemasaran digital di akun Instagram @pstore_batam, prinsip ini memegang peranan penting dalam menjamin kredibilitas dan kualitas hasil yang diperoleh.

3.6 Lokasi Penelitian & Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kota Batam. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi pemasaran digital pada akun instagram @pstore_batam.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini berada pada tahap perencanaan dan pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		Agus 2024	Sept 2024	Okt 2024	Feb 2025	April 2025	Juli 2025
1.	Pengajuan Judul	<i>x</i>					
2.	Penyusunan Proposal Penelitian	<i>x</i>					
3.	Seminar Proposal Skripsi		<i>x</i>				
4.	Revisi Proposal Skripsi		<i>x</i>				
5.	Pengumpulan Data			<i>x</i>	<i>x</i>		
6.	Analisa Data				<i>x</i>	<i>x</i>	
7.	Penyusunan Hasil Akhir Skripsi				<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>