

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan promosi layanan melalui media sosial Instagram di Perpustakaan Kota Padang serta mendeskripsikan keterlibatan pengguna (*social media engagement*) terhadap konten promosi yang dipublikasikan melalui akun Instagram perpustakaan. Penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis atau mengukur hubungan antar variabel secara statistik, tetapi berfokus pada pengungkapan fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah (*natural setting*), dengan peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, serta hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan promosi layanan melalui media sosial Instagram sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Sejalan dengan itu, Creswell dan Poth (2018), menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan informan mengenai strategi promosi layanan, pengelolaan konten Instagram, serta interaksi yang terjadi antara perpustakaan dengan penggunanya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2017), penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan

gambaran mengenai pelaksanaan promosi layanan melalui media sosial Instagram di Perpustakaan Kota Padang, mulai dari penyajian konten promosi, pemanfaatan fitur-fitur Instagram, hingga bentuk komunikasi yang dilakukan dengan pengguna media sosial.

Selain mendeskripsikan pelaksanaan promosi layanan, penelitian ini juga menganalisis keterlibatan pengguna (*social media engagement*) berdasarkan Model *Consumers' Online Brand-Related Activities* (COBRA) yang meliputi tiga dimensi, yaitu *Consumption*, *Contribution*, dan *Creation*. Dimensi *Consumption* digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas pengguna dalam mengakses dan mengonsumsi konten promosi, dimensi *Contribution* untuk menganalisis bentuk interaksi pengguna seperti *likes*, *comment*, *shares*, dan *saves*, sedangkan dimensi *Creation* digunakan untuk mengidentifikasi partisipasi pengguna dalam menciptakan atau membagikan konten yang berkaitan dengan Perpustakaan Kota Padang. Dengan demikian, pendekatan kualitatif deskriptif dinilai sesuai untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan promosi layanan melalui Instagram sekaligus menjelaskan bentuk keterlibatan pengguna berdasarkan Model COBRA.

3.2 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Kota Padang, yang beralamat di Jl. Bagindo Aziz Chan No. 1, Alang Laweh, Kecamatan Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat. Lokasi penelitian dipilih karena Perpustakaan Kota Padang memiliki akun Instagram resmi yang aktif digunakan sebagai media komunikasi dan promosi layanan perpustakaan. Berbagai informasi mengenai layanan sirkulasi, koleksi terbaru, kegiatan literasi, pelatihan, serta agenda perpustakaan dipublikasikan melalui fitur-fitur Instagram, seperti *Feed*, *Stories*, *Reels*, dan *Highlights*. Aktivitas tersebut memungkinkan peneliti memperoleh data mengenai bentuk pelaksanaan promosi layanan yang dilakukan oleh perpustakaan melalui media sosial.

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada pelaksanaan promosi layanan, tetapi juga menganalisis *social media engagement* pengguna terhadap konten promosi

yang dipublikasikan. Oleh karena itu, keberadaan akun Instagram yang aktif menjadi pertimbangan penting dalam pemilihan lokasi penelitian. Melalui akun tersebut, peneliti dapat mengamati berbagai bentuk keterlibatan pengguna, seperti jumlah tayangan (*views*), tanda suka (*like*), komentar (*comments*), bagikan (*share*), simpan (*save*), maupun bentuk creation seperti *mention* dan unggahan pengguna yang berkaitan dengan Perpustakaan Kota Padang. Data tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan Model COBRA (*Consumer Online Brand-Related Activities*) yang meliputi dimensi *consumption*, *contribution*, dan *creation* sebagai dasar untuk menjelaskan keterlibatan pengguna terhadap promosi layanan perpustakaan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian karena bertujuan memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.3.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung akun Instagram resmi Perpustakaan Kota Padang untuk memperoleh data mengenai pelaksanaan promosi layanan melalui media sosial. Observasi dalam penelitian ini mengacu pada model *Consumers' Online Brand-Related Activities* (COBRA) yang meliputi tiga dimensi, yaitu *Consumption* (mengamati konten promosi yang dipublikasikan), *Contribution* (mengamati interaksi pengguna terhadap konten, seperti *like*, *comment*, dan *share*), serta *Creation* (mengamati partisipasi pengguna dalam membuat atau membagikan konten yang berkaitan dengan perpustakaan). Hasil observasi didokumentasikan sebagai data pendukung dalam analisis penelitian.

3.3.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan tiga kelompok informan yaitu admin/pengelola akun Instagram, pustakawan bagian layanan, dan pemustaka/followers Instagram Perpustakaan Kota Padang. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan promosi melalui media social Instagram serta keterlibatan pengguna berdasarkan dimensi *Consumption*,

Contribution, dan *Creation* dalam Model *Consumers' Online Brand-Related Activities* (COBRA). Menurut Sugiyono (2023), wawancara semi terstruktur digunakan untuk memperoleh informasi secara lebih mendalam karena peneliti dapat mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan sekaligus mengembangkan pertanyaan sesuai dengan jawaban informan.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bukti-bukti yang berkaitan dengan promosi layanan melalui akun Instagram Perpustakaan Kota Padang, seperti tangkapan layar (*screenshot*) unggahan *feed*, *reels*, *story*, *highlights*, serta data interaksi pengguna berupa *likes*, *comments*, *shares*, *saves*, *views*, dan dokumen pendukung lainnya. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui catatan, gambar, atau dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai pelengkap penggunaan metode observasi dan wawancara.

3.4 Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama penelitian. Menurut Moleong (2023), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari informan melalui proses pengamatan dan wawancara. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi terhadap akun Instagram Perpustakaan Kota Padang, wawancara dengan pustakawan atau pengelola akun Instagram, serta dokumentasi aktivitas promosi layanan. Data tersebut digunakan untuk menganalisis promosi layanan berdasarkan dimensi *Consumption*, *Contribution*, dan *Creation* dalam Model *Consumers' Online Brand-Related Activities* (COBRA).

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis. Menurut Creswell dan Poth (2018), data sekunder dapat berupa

dokumen, arsip, buku, jurnal, maupun sumber lain yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, skripsi, dokumen Perpustakaan Kota Padang, serta dokumen lain yang berkaitan dengan promosi layanan melalui media sosial Instagram.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan informan yang dilakukan secara sengaja berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, bukan dipilih secara acak. Menurut Sugiyono (2023), purposive sampling merupakan teknik penentuan sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya informan tersebut dianggap paling mengetahui atau paling terlibat langsung dengan permasalahan yang diteliti, sehingga akan memudahkan peneliti menelusuri fenomena yang sedang diteliti. Melalui teknik ini, peneliti menetapkan kriteria khusus bagi setiap kelompok informan agar data yang diperoleh benar-benar relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, informan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu pustakawan, admin/pengelola akun Instagram, dan pemustaka/followers Instagram Perpustakaan Kota Padang, dengan kriteria sebagai berikut.

3.4.3 Admin/Pengelola Akun Instagram

Informan admin/pengelola akun Instagram adalah pihak yang secara langsung bertanggung jawab terhadap perencanaan, pembuatan, dan publikasi konten promosi layanan Perpustakaan Kota Padang melalui Instagram. Kriteria informan admin/pengelola akun Instagram dalam penelitian ini yaitu: (1) merupakan petugas yang diberi tanggung jawab mengelola akun Instagram resmi Perpustakaan Kota Padang; (2) terlibat langsung dalam perencanaan, pembuatan, dan pengunggahan konten promosi; dan (3) memahami data interaksi pengguna (*like, comment, share, save, dan views*) pada akun Instagram perpustakaan.

3.4.4 Pustakawan Bagian Layanan

Informan pustakawan bagian layanan dipilih karena memiliki interaksi secara langsung dengan pemustaka dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Kota Padang. Pengalaman tersebut memungkinkan pustakawan memberikan informasi mengenai pemustaka yang mengetahui informasi layanan perpustakaan melalui

Instagram serta bentuk tanggapan atau pertanyaan yang disampaikan ketika menggunakan layanan perpustakaan.

Kriteria informan pustakawan bagian layanan dalam penelitian ini yaitu: (1) merupakan pustakawan atau petugas yang aktif bekerja di Perpustakaan Kota Padang; (2) bertugas pada bagian yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada pemustaka; (3) memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka; dan (4) pernah berinteraksi dengan pemustaka yang mengetahui atau memperoleh informasi mengenai layanan perpustakaan melalui Instagram, termasuk pemustaka yang memberikan pertanyaan, tanggapan, atau berbagi pengalaman terkait informasi layanan yang diperoleh melalui Instagram.

Pemilihan pustakawan ini dilakukan untuk memperoleh informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Dengan demikian, informasi yang diperoleh dari pustakawan berfokus pada pengalaman pelayanan dan interaksi dengan pemustaka, bukan pada pengalaman pribadi pustakawan dalam menggunakan Instagram.

3.4.5 Pemustaka/Followers Instagram

Informan pemustaka/followers yang dipilih dalam penelitian ini adalah followers aktif, yaitu pengguna yang secara rutin mengakses dan berinteraksi dengan konten Instagram Perpustakaan Kota Padang, bukan followers pasif yang hanya sesekali membuka akun tersebut (misalnya satu kali dalam seminggu), dengan pertimbangan bahwa followers aktif memiliki pengalaman yang lebih memadai untuk menjelaskan bentuk *consumption*, *contribution*, dan *creation* terhadap konten promosi yang dipublikasikan. Adapun kriteria informan followers dalam penelitian ini yaitu: (1) telah mengikuti (*follow*) akun Instagram Perpustakaan Kota Padang minimal tiga bulan; (2) mengakses dan melihat konten yang dipublikasikan akun Instagram Perpustakaan Kota Padang secara rutin, minimal dua sampai tiga kali dalam seminggu; dan (3) pernah memberikan respons terhadap konten yang dipublikasikan, seperti *like*, *comment*, *share*, atau *save*, sehingga memiliki pengalaman langsung terkait keterlibatan (*engagement*) yang akan digali dalam wawancara

3.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3.5.1 Reduksi Data (Data Condensation)

Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian, yaitu analisis promosi layanan melalui Instagram berdasarkan dimensi Consumption, Contribution, dan Creation dalam Model COBRA. Proses reduksi data diawali dengan membaca dan memeriksa kembali seluruh data hasil observasi, transkrip wawancara, dan dokumentasi yang telah dikumpulkan dari lapangan, kemudian memilih data yang relevan dengan fokus penelitian dan membuang data yang tidak berkaitan dengan pelaksanaan promosi layanan maupun keterlibatan pengguna Instagram. Data yang bersifat kompleks selanjutnya disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih ringkas tanpa menghilangkan makna aslinya, lalu dikelompokkan berdasarkan tema atau kategori yang sesuai dengan dimensi Consumption, Contribution, dan Creation dalam Model COBRA. Proses pengelompokan ini turut didukung dengan pengkodean (coding) data menggunakan aplikasi NVivo 12 Pro untuk memudahkan pengorganisasian data secara lebih sistematis.

3.5.2 Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, maupun gambar sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pelaksanaan promosi layanan melalui Instagram berdasarkan dimensi Model COBRA. Penyajian data dilakukan melalui uraian deskriptif naratif mengenai pelaksanaan promosi layanan melalui Instagram di Perpustakaan Kota Padang, yang dilengkapi dengan kutipan hasil wawancara dari informan untuk memperkuat dan mendukung temuan penelitian. Selain itu, data juga disajikan dalam bentuk tabel hasil reduksi data yang menampilkan keterkaitan antara pertanyaan penelitian, jawaban informan, dan tema yang ditemukan, serta visualisasi data hasil analisis NVivo berupa Word Cloud, Hierarchy Chart, dan Treemap. Penyajian data turut

dilengkapi dengan gambar atau tangkapan layar (screenshot) konten Instagram Perpustakaan Kota Padang sebagai bukti pendukung hasil observasi dan dokumentasi.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap penarikan kesimpulan dilakukan setelah data direduksi dan disajikan, dengan cara menginterpretasikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah diperoleh untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Data yang telah disajikan diinterpretasikan untuk melihat pola dan keterkaitan antar data, kemudian dihubungkan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian guna menarik kesimpulan sementara mengenai pelaksanaan promosi layanan dan keterlibatan pengguna berdasarkan dimensi Consumption, Contribution, dan Creation. Kesimpulan tersebut selanjutnya diverifikasi dengan meninjau kembali data hasil reduksi dan penyajian untuk memastikan konsistensi dan keabsahannya, sehingga dapat dirumuskan kesimpulan akhir yang benar-benar didukung oleh bukti data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Ketiga tahapan tersebut tidak dilakukan secara linier, melainkan berlangsung secara interaktif dan berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung, sehingga peneliti dapat kembali ke tahap sebelumnya apabila kesimpulan yang ditarik dirasa belum sepenuhnya menjawab fokus penelitian.

3.6 Keabsahan data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Menurut Moleong (2023), kredibilitas data dapat ditingkatkan melalui beberapa teknik berikut.

3.6.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data berasal dari admin atau pengelola akun Instagram Perpustakaan Kota Padang, pustakawan bagian layanan, serta pemustaka atau followers Instagram Perpustakaan Kota Padang.

Informasi yang diperoleh dari masing-masing informan dibandingkan untuk

melihat kesamaan maupun perbedaan informasi mengenai pelaksanaan promosi layanan melalui Instagram dan keterlibatan pemustaka terhadap konten yang dipublikasikan. Misalnya, informasi dari admin mengenai jenis konten dan layanan yang dipromosikan dibandingkan dengan informasi dari pustakawan serta pemustaka mengenai informasi yang mereka lihat atau peroleh melalui Instagram.

Perbandingan antar-sumber tersebut dilakukan untuk memperoleh data yang lebih kuat dan mengurangi kemungkinan adanya informasi yang hanya berasal dari satu sudut pandang. Apabila terdapat perbedaan informasi antar-informan, peneliti melakukan penelusuran lebih lanjut melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman yang lebih sesuai dengan kondisi penelitian.

3.6.2 Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber atau informasi yang sama. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Data hasil wawancara mengenai pelaksanaan promosi layanan dan keterlibatan pemustaka dibandingkan dengan hasil observasi terhadap akun Instagram Perpustakaan Kota Padang. Selanjutnya, hasil observasi diperkuat dengan dokumentasi berupa tangkapan layar atau dokumentasi konten Instagram yang relevan dengan fokus penelitian. Misalnya, informasi yang disampaikan informan mengenai adanya promosi layanan melalui Instagram diperiksa kembali melalui unggahan yang terdapat pada akun Instagram Perpustakaan Kota Padang.

Triangulasi teknik juga digunakan untuk memeriksa kesesuaian data mengenai keterlibatan pemustaka berdasarkan model COBRA. Informasi mengenai aktivitas *Consumption*, *Contribution*, dan *Creation* yang diperoleh melalui wawancara dibandingkan dengan aktivitas yang dapat diamati pada akun Instagram dan dokumentasi yang tersedia. Dengan demikian, data penelitian tidak hanya bergantung pada hasil wawancara, tetapi diperkuat melalui observasi dan dokumentasi.

3.6.3 Proses Pemeriksaan Keabsahan Data

Proses pemeriksaan keabsahan data dilakukan secara bertahap setelah data diperoleh dari lapangan. Peneliti terlebih dahulu membandingkan informasi antar-informan melalui triangulasi sumber. Selanjutnya, informasi tersebut dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi melalui triangulasi teknik. Data yang menunjukkan kesesuaian antar-sumber dan antar-teknik kemudian digunakan sebagai data yang mendukung temuan penelitian.

Dalam menganalisis keterlibatan pemustaka berdasarkan model COBRA, peneliti melakukan pemeriksaan terhadap data yang berkaitan dengan *Consumption*, *Contribution*, dan *Creation*. Data hasil wawancara mengenai aktivitas pemustaka dibandingkan dengan bukti interaksi dan konten yang ditemukan pada akun Instagram Perpustakaan Kota Padang. Proses tersebut dilakukan agar pengelompokan data ke dalam masing-masing dimensi COBRA didasarkan pada informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan penerapan triangulasi sumber dan triangulasi teknik tersebut, peneliti berupaya memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang memadai. Keabsahan data menjadi dasar dalam menghasilkan temuan yang sesuai dengan kondisi promosi layanan melalui Instagram dan bentuk keterlibatan pemustaka di Perpustakaan Kota Padang.