

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

3.1.1. Paradigma, Metode, Pendekatan

Saleh (2023) menegaskan bahwa paradigma dalam penelitian kualitatif bukan sekadar pilihan teknis metodologis yang berdiri sendiri, melainkan merupakan konsekuensi dari asumsi-asumsi yang dipegang peneliti dalam memandang situasi sosial. Paradigma berperan sebagai landasan filosofis yang sekaligus mengikat peneliti pada tiga tingkatan pemikiran, yaitu ontologis dalam memahami hakikat realitas, epistemologis dalam memahami hubungan antara peneliti dengan objek yang diteliti, serta metodologis sebagai prosedur operasional untuk mengungkap makna yang tersembunyi (*Sirajudin Saleh 2023, n.d.*)

Pahleviannur (2022) menegaskan bahwa paradigma sebagai sebuah kerangka kerja terintegrasi yang menghubungkan asumsi-asumsi teoretis mendasar dengan model pelaksanaan riset di lapangan. Paradigma inilah yang berfungsi bagaimana seorang peneliti mengamati dunia sosial, mengenali pola-pola fenomena yang muncul, serta memperlakukan ilmu pengetahuan secara konsisten (Muhammad Rizal Pahleviannur et al., 2022)

Secara operasional paradigma berfungsi sebagai kerangka kerja terarah yang membawa penalaran ilmiah peneliti. Hal ini layaknya seperti peta navigasi, paradigma membantu peneliti menjembatani kesenjangan antara gagasan teoretis secara singkat dengan dinamika realitas sosial yang kompleks di lapangan. Dengan berpijak pada paradigma yang jelas dan konsisten, peneliti memiliki panduan konseptual untuk memilah informasi yang relevan, mengenali pola-pola sosial yang bermakna, serta menetapkan kriteria yang tepat dalam menguji keabsahan data yang berhasil dikumpulkan selama proses penelitian (Muhammad Rizal Pahleviannur et al., 2022).

Sejalan dengan paradigma konstruktivisme yang digunakan, penelitian ini menerapkan metode kualitatif sebagai pendekatan utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Metode kualitatif merupakan metode penelitian

yang prosesnya didasarkan pada persepsi dan pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena sosial, dengan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, narasi, dan interpretasi yang diperoleh langsung dari objek penelitian (Rita Fiantika et al., 2022)

Metode ini tidak bertujuan untuk mengukur fenomena, melainkan untuk memahami makna, konteks, dan dinamika yang melatarbelakanginya secara menyeluruh. Pahleviannur (2022) menegaskan bahwa metode kualitatif lebih menekankan pada kedalaman pemahaman terhadap suatu fenomena dibandingkan keluasan cakupan data (Muhammad Rizal Pahleviannur et al., 2022)

Dalam metode kualitatif lebih menekankan pada pemahaman yang mendalam terhadap konteks, proses, dan makna yang melatarbelakangi suatu fenomena sosial (Rita Fiantika et al., 2022). Metode ini bersifat induktif di mana pemahaman dibangun berdasarkan data yang ditemukan di lapangan, bukan dari pengujian hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya (Pola Anto et al., 2024).

Penelitian ini secara spesifik mengadopsi pendekatan studi kasus. Yin (2018) mendefinisikan studi kasus sebagai salah satu bukti nyata yang menyelidiki fenomena yang sedang terjadi secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, khususnya ketika batas antara fenomena dan konteks lingkungannya tidak dapat dibedakan secara jelas (Yin, 2018).

Creswell (2014) menambahkan bahwa studi kasus memungkinkan peneliti mengeksplorasi secara mendalam satu kasus dalam sistem yang terikat oleh waktu dan konteks tertentu melalui pengumpulan data yang beragam (Creswell, 2014). Saleh (2020) memperkuat hal tersebut dengan menyatakan bahwa pendekatan ini tepat digunakan ketika peneliti ingin memahami secara mendalam suatu kasus yang unik dan spesifik dalam konteks nyatanya (Sirajudin Saleh 2023, n.d.).

Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana pengelolaan akun Instagram @samsat_bandung_II_kawaluyaan berlangsung dalam praktik nyata, dengan mempertimbangkan karakteristik organisasi pemerintah, dinamika tim pengelola konten, prosedur komunikasi kelembagaan, serta tantangan spesifik dalam

menyampaikan informasi dan promosi Program Kiosk Samsat kepada masyarakat di wilayah Bandung Tengah

3.1.1.1. Paradigma

Penelitian ini mengadopsi paradigma konstruktivisme, penggunaan paradigma konstruktivisme ini bertujuan untuk membedah lebih dalam lagi tentang realitas sosial terkait promosi dan informasi Program Kiosk Samsat yang dibangun melalui platform media sosial. Paradigma ini sangat menekankan pada pentingnya pemaknaan dari narasumber dalam memahami sebuah fenomena sosial, agar peneliti mempunyai gambaran utuh mengenai pengalaman nyata di lapangan.

Dengan menerapkan kerangka berpikir konstruktivis, peneliti tidak hanya memiliki pemahaman dasar, tetapi peneliti dapat menyelami interpretasi mendalam dari narasumber tentang efektivitas Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan dalam menyebarkan informasi layanan publik. Pendekatan konstruktivisme cara untuk mengeksplorasi pandangan sedalam-dalamnya, bukan menyederhanakan menjadi kategori lebih sempit (Creswell, 2014)

Pemilihan paradigma ini didasarkan pada referensi dari John W. Creswell dalam bukunya *Research Design*, yang menjelaskan bahwa pandangan konstruktivisme sosial meyakini bahwa setiap orang berusaha untuk mencari tahu tentang mereka hidup dan bekerja (Creswell, 2014). Dalam konteks Penelitian ini, peneliti memahami cara bagaimana mengelola media sosial Instagram dan masyarakat untuk membangun makna mengenai “kemudahan layanan” melalui interaksi promosi dan informasi Program Kiosk Samsat, yang maknanya bisa berbeda-beda bagi setiap orang.

Paradigma konstruktivisme sangat menekankan pentingnya pemaknaan dari narasumber dalam memahami suatu fenomena sosial, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang utuh dan autentik mengenai pengalaman nyata di lapangan (Muhammad Rizal Pahleviannur et al., 2022). Saleh (2020) menegaskan bahwa paradigma konstruktivisme menempatkan realitas sosial bukan sebagai sesuatu yang bersifat tunggal dan objektif, melainkan sebagai sesuatu yang dikonstruksi secara aktif oleh individu melalui interaksi, pengalaman, dan interpretasi mereka terhadap lingkungan sosialnya (Sirajudin Saleh 2023, n.d.).

Dengan menerapkan kerangka berpikir konstruktivis, peneliti tidak hanya memiliki pemahaman dasar tentang fenomena yang diteliti, tetapi juga dapat menyelami interpretasi mendalam dari narasumber tentang bagaimana pengelolaan Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan dijalankan dalam menyebarkan informasi layanan publik kepada masyarakat. Creswell (2014) menjelaskan bahwa konstruktivisme merupakan cara untuk mengeksplorasi pandangan subjek sedalam-dalamnya, bukan menyederhanakan pengalaman mereka menjadi kategori yang lebih sempit dan kaku (Creswell, 2014).

Dalam konteks penelitian ini, paradigma konstruktivisme memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana P3DW Bandung II Kawalayaan sebagai pengelola akun Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan membangun makna komunikasi melalui konten promosi dan informasi Program Kiosk Samsat. Pahleviannur. (2022) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme sangat relevan digunakan dalam penelitian yang melibatkan proses komunikasi kelembagaan karena memungkinkan peneliti untuk menangkap keragaman makna yang dihasilkan dari interaksi antara lembaga dengan publiknya secara mendalam dan menyeluruh (Muhammad Rizal Pahleviannur et al., 2022).

3.1.1.2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Merujuk pada pemikiran Stake (1995), dalam bukunya John W. Creswell (2014), studi kasus merupakan strategi penelitian ketika peneliti menyelidiki secara cermat dan mendalam pada suatu program, aktivitas, proses, dan peristiwa (Creswell, 2014). Metode ini sangat cocok untuk mengetahui secara mendalam bagaimana cara pengelolaan media sosial Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan untuk mempromosi dan menginformasikan Program Kiosk Samsat.

Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus secara mendalam pada satu unit organisasi yang spesifik, yaitu P3DW Bandung II Kawalayaan, dalam konteks pengelolaan akun Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan untuk promosi dan informasi Program Kiosk Samsat, dalam kurun waktu dan konteks tertentu selama pelaksanaan penelitian (Yin, 2018).

Menurut Yin (2018), studi kasus dapat dibedakan menjadi tiga jenis berdasarkan tujuannya, yaitu studi kasus eksploratif, deskriptif, dan eksplanatif. Studi kasus eksploratif digunakan ketika peneliti berupaya menemukan pertanyaan penelitian yang tepat pada tahap awal suatu fenomena yang belum banyak diketahui; studi kasus deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara rinci suatu fenomena dalam konteks nyata; sedangkan studi kasus eksplanatif digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara suatu peristiwa dengan dampak yang ditimbulkannya (Yin, 2018). Penelitian ini termasuk ke dalam jenis studi kasus deskriptif, karena bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana pengelolaan media sosial Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan dijalankan berdasarkan empat dimensi *Integrated Marketing Communication* (IMC), tanpa bermaksud menguji hubungan sebab akibat di antara variabel tertentu.

Yin (2018) juga menjelaskan bahwa studi kasus memiliki sejumlah karakteristik khas, di antaranya penelitian dilakukan pada konteks kehidupan nyata (*real-life context*), batas antara fenomena dan konteksnya tidak selalu tampak jelas, serta memerlukan beragam sumber bukti (*multiple sources of evidence*) seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi agar diperoleh pemahaman yang komprehensif. Karakteristik tersebut sejalan dengan kondisi penelitian ini, di mana peneliti mengamati langsung pengelolaan akun Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan dalam konteks kesehariannya, serta menggunakan wawancara mendalam dan dokumentasi sebagai sumber data yang saling melengkapi.

Desain studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus tunggal (*single case study*), karena penelitian difokuskan pada satu unit analisis, yaitu pengelolaan akun Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan oleh P3DW Bandung II Kawalayaan. Yin (2018) menyatakan bahwa desain studi kasus tunggal tepat digunakan ketika kasus yang diteliti bersifat unik atau representatif terhadap suatu fenomena yang lebih luas, sehingga peneliti dapat menggali secara mendalam dan menyeluruh terhadap satu kasus tersebut dibandingkan membandingkannya dengan kasus lain. Dalam konteks ini, akun Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan dipandang representatif karena merupakan

satu-satunya kanal digital resmi yang dikelola langsung oleh P3DW Bandung II Kawalayaan untuk mempromosikan dan menginformasikan Program Kiosk Samsat kepada masyarakat.

Secara prosedural, penelitian studi kasus ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, meliputi penetapan pertanyaan penelitian, penentuan unit analisis, pengumpulan data dari berbagai sumber, analisis data secara sistematis, hingga penarikan kesimpulan yang didukung oleh bukti-bukti yang telah diverifikasi (Yin, 2018). Tahapan tersebut diterapkan secara berurutan namun tetap bersifat fleksibel, mengingat data lapangan yang diperoleh selama proses penelitian dapat memunculkan temuan-temuan baru yang perlu ditelusuri lebih lanjut oleh peneliti.

3.1.1.3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Profesor Sugiyono dalam bukunya metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitian dilakukan pada kondisi alami yang di dalamnya tidak dilebihkan dan tidak dikurangi (Sugiyono, 2017)

Fokus pada penelitian kualitatif mendeskripsikan dan mengeksplorasi suatu fenomena, hal yang penting dalam penelitian kualitatif tentang pemahaman proses dan interpretasi data daripada menggunakan generalisasi statistik. Dalam metode Penelitian kualitatif lebih melibatkan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk kata baik lisan maupun tulisan. Walidin dan kawan-kawan (2015) menyimpulkan dalam buku Mukhlash Abrar (2020), kualitatif Penelitian yang berfokus pada fenomena-fenomena manusia dan sosial yang disajikan secara terperinci dan mendalam melalui kata-kata (Abrar, 2020).

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Fiantika dan teman-temannya (2022) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam proses pengumpulan dan analisis data (Rita Fiantika et al., 2022). Metode ini menghasilkan data deskriptif berupa

kata-kata, narasi, dan interpretasi mendalam atas fenomena sosial yang tidak dapat direduksi menjadi angka-angka semata.

Pahleviannur (2022), menambahkan bahwa metode kualitatif lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap konteks, proses, dan makna yang melatarbelakangi suatu fenomena sosial dibandingkan sekadar mendeskripsikan fakta secara permukaan (Muhammad Rizal Pahleviannur et al., 2022). Metode ini bersifat induktif di mana pemahaman dan kesimpulan dibangun berdasarkan data yang ditemukan di lapangan, bukan dari pengujian hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya (Pola Anto et al., 2024).

Metode kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena fenomena yang diteliti bersifat kontekstual, dinamis, dan sarat makna. Neuman (2014), menegaskan bahwa metode kualitatif sangat tepat digunakan untuk penelitian yang ingin menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" suatu fenomena sosial terjadi secara mendalam dan kontekstual, dibandingkan sekadar mencari jawaban atas pertanyaan "berapa banyak" atau "seberapa sering" (Neuman, 2014).

Dengan metode ini, peneliti dapat menangkap nuansa pengalaman, persepsi, dan interpretasi narasumber mengenai bagaimana pengelolaan konten Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan dijalankan dalam mempromosikan dan menginformasikan Program Kiosk Samsat kepada masyarakat secara menyeluruh dan kontekstual.

3.1.2. Subjek Penelitian

Tabel 3. 1 Subjek Penelitian

No	Nama	Jabatan	Alasan Pemilihan Narasumber
1.	 Ade Sukalsah, S.STP., M.AP.	Kepala Pusat P3DW Bandung II Kawalayaan	karena memiliki wewenang penuh atas kebijakan dari segala hal, mulai dari kebijakan, strategi komunikasi publik, proses pembayaran pajak dan hal-hal lain yang bersangkutan dengan perpajakan.

2.	 Bella Amanda	Admin Instagram	pelaksana teknis untuk mengelola Instagram sehari-hari, serta yang berinteraksi langsung dengan masyarakat di Instagram, mulai dari membalas komentar, membalas pesan langsung (direct message), pembuatan konten, dan hal lain yang berkaitan dengan Instagram dan masyarakat.
3.	 Fadlan Aulia, S.Ds	Ahli Media Sosial	pakar media sosial ini dipilih karena kemampuan dan pengetahuannya dalam pengelolaan media sosial serta komunikasi digital. Informan ini dipilih untuk memberikan penilaian yang objektif dan perspektif dari luar yang independen mengenai pengelolaan akun Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan

(sumber: olahan peneliti, 2026)

Mukhlash Abrar (2020), subjek penelitian menjadi lebih sulit untuk mendapatkan keterangan alami dikarenakan mereka tahu jika peneliti sedang melakukan observasi untuk penelitiannya (Abrar, 2020). Maka dari itu peneliti harus lebih cermat untuk memberikan pertanyaan serta mengamati situasi dan kondisi yang ada di lapangan.

Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis, karena pada subjek Penelitian itulah data tentang variabel yang peneliti amati. Untuk menentukan subjek Penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut John W. Creswell (2014), teknik *purposive sampling*

untuk menentukan sampel yang cocok untuk memberikan informasi sesuai kapasitas, di mana orang yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang diharapkan peneliti. *Purposive sampling* sangat cocok dengan Penelitian kualitatif, atau Penelitian yang tidak menggeneralisasi (Creswell, 2014).

Peneliti memilih teknik *purposive sampling*, karena teknik ini menjamin tentang kualitas data yang didapat dari informan paling mengetahui objek penelitian dari segi hambatan dan kelancaran, serta mempunyai wewenang atas kebijakan di akun Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan. Menurut Syafrida Hafni Sahir (2021), teknik ini dilakukan atas dasar pertimbangan tertentu, karna diperlukan sumber yang ahli dalam bidangnya untuk memberikan sampel yang akurat (Sahir, 2021). Adapun subjek Penelitian, teknik ini terdiri dari dua kelompok, yaitu:

1. Informan kunci (*key informant*): Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Bandung II Kawalayaan Bapak Ade Sukalsah. Informan ini dipilih karena memiliki wewenang penuh atas kebijakan dari segala hal, mulai dari kebijakan, strategi komunikasi publik, proses pembayaran pajak dan hal-hal lain yang bersangkutan dengan perpajakan.
2. Informan utama: pengelola atau *admin* dari akun Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan Ibu Bela Amanda yang menjadi pelaksana teknis untuk mengelola Instagram sehari-hari, serta yang berinteraksi langsung dengan masyarakat di Instagram, mulai dari membalas komentar, membalas pesan langsung (*direct message*), pembuatan konten, dan hal lain yang berkaitan dengan Instagram dan masyarakat.
3. Informan ahli (*expert informant*): Fadlan Aulia, S. Ds, yang berperan sebagai pakar media sosial, dipilih karena kemampuan dan pengetahuannya dalam pengelolaan media sosial serta komunikasi digital. Informan ini dipilih untuk memberikan penilaian yang objektif dan perspektif dari luar yang independen mengenai pengelolaan akun Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan. Hal ini bertujuan untuk memberikan validasi dan masukan yang bersifat akademis serta praktis

mengenai strategi konten, efektivitas komunikasi, dan kualitas pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh P3DW Bandung II Kawalayaan dalam mempromosikan dan memberikan informasi tentang Program Kiosk Samsat kepada masyarakat.

3.1.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), untuk pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yakni:

A. Observasi (Pengamatan)

Observasi dalam penelitian kualitatif tidak hanya sekadar melihat, tetapi juga mencakup kegiatan mendengar, merasakan, dan mencatat segala sesuatu yang terjadi di lapangan secara cermat dan teliti. Nasution (1988) menyatakan bahwa observasi adalah dasar dalam semua ilmu pengetahuan, di mana para ilmuwan bekerja berdasarkan fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi (Muhammad Rizal Pahleviannur et al., 2022). Dengan demikian, observasi menjadi salah satu teknik yang paling diandalkan dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh data yang kaya dan bermakna.

Selain itu, Marshall (1995) menegaskan bahwa melalui observasi, peneliti belajar dari perilaku dan memaknai perilaku tersebut (Muhammad Rizal Pahleviannur et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa observasi bukan hanya kegiatan pasif, melainkan sebuah proses aktif di mana peneliti secara terus-menerus menanyakan apa yang diamati di lapangan untuk membangun pemahaman yang lebih dalam terhadap fenomena yang sedang diteliti.

Lebih lanjut, Creswell menyatakan bahwa observasi merupakan pengumpulan data menggunakan kepekaan yang dimiliki oleh seorang observasi, dan insting dijadikan alat utama dalam melakukan observasi (Ratnaningtyas et al., 2023). Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan terhadap konten yang diterbitkan pada akun Instagram Kiosk Samsat, sehingga peneliti dapat mengamati

secara langsung bagaimana informasi dan promosi program tersebut dikomunikasikan kepada publik.

Dilihat dari jenis pelaksanaannya, observasi dapat dibedakan menjadi observasi berperan serta (*participant observation*) dan observasi tidak berperan serta (*non participant observation*) (Ratnaningtyas et al., 2023). Dalam penelitian ini, jenis observasi yang digunakan adalah observasi non-partisipan, di mana peneliti hanya berperan sebagai pengamat tanpa terlibat langsung dalam aktivitas objek yang diamati, sehingga diperoleh gambaran yang objektif dan alamiah sesuai kondisi yang sebenarnya.

Menurut Patton dalam Nasution (1988), terdapat beberapa manfaat observasi dalam penelitian kualitatif, salah satunya adalah peneliti akan mampu memahami konteks secara menyeluruh dalam situasi sosial sehingga diperoleh pandangan secara menyeluruh (Muhammad Rizal Pahleviannur et al., 2022). Dalam penelitian ini, observasi difokuskan pada pola penyebaran informasi, jenis konten yang dipublikasikan, frekuensi unggahan, serta respons audiens pada akun Instagram Kiosk Samsat, yang hasilnya akan menjadi dasar dalam menyusun pertanyaan wawancara yang lebih mendalam.

Secara umum observasi itu proses melakukan pengamatan yang harus turun langsung ke lapangan untuk mengamati fenomena yang sedang dilakukan, setelah itu peneliti harus menggambarkan fenomena atau masalah yang terjadi pada objek penelitian (Sahir, 2021). Teknik ini dipilih karena peneliti perlu melihat langsung bagaimana praktik objek dalam penyebaran promosi dan informasi Program Kiosk Samsat di lapangan (Instagram).

Metode observasi ini dipakai karena kegiatan di akun Instagram Program Kiosk Samsat adalah fenomena visual yang bisa dilihat secara langsung. Pendekatan ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mendapatkan data awal yang bersifat objektif tanpa perlu campur tangan dari orang lain. Selain itu, pengamatan juga dapat menemukan pola komunikasi seperti seberapa sering unggahan dilakukan, tampilan visual konten, dan jenis interaksi dari pengunjung di bagian komentar yang sering kali tidak terdeteksi jika hanya menggunakan teknik wawancara.

B. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui percakapan yang dilakukan oleh dua pihak pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban. Lebih dalam, Meleong (2012), menegaskan wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, tidak terstruktur, langsung, ataupun tidak langsung Tujuan dari wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang tidak dapat diamati atau tidak dapat diperoleh dengan alat lainnya (Pola Anto et al., 2024)

Untuk teknik wawancara ini bukan hanya sekadar sesi tanya dan jawab, melainkan peneliti harus lebih cermat untuk menanyakan dan mengamati hasil dari sesi tanya jawab itu sendiri. Dalam teknik ini peneliti harus mampu untuk menggali sumber data yang diwawancara lebih mendalam secara triangulasi (Sugiyono, 2017).

Menurut Kriyantono (2020), wawancara merupakan percakapan antara periset yang ingin mendapatkan informasi dan informan yang dinilai mempunyai informasi penting terhadap suatu objek (Pola Anto et al., 2024). Sementara itu, Bungin (2013), mendefinisikan wawancara sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan orang yang diwawancara, yang dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara ataupun tidak (Pola Anto et al., 2024)

Wawancara atau *interview* memiliki fungsi utama untuk mengetahui apa saja yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain yang dijadikan sumber data, bagaimana pandangannya tentang masalah yang diteliti yang tidak diketahui oleh peneliti (Sirajudin Saleh 2023, n.d.). Lebih lanjut, isi wawancara secara garis besar mencakup pengalaman dan perbuatan informan, pendapat serta pandangan informan tentang suatu hal, perasaan dan respons emosional, pengetahuan dan fakta yang diketahui, penginderaan, serta latar belakang informan (Sirajudin Saleh 2023, n.d.).

Metode wawancara diterapkan untuk mengidentifikasi strategi komunikasi internal yang ada di balik akun Instagram Program KiosK Samsat, termasuk penentuan sasaran audiens dan penilaian konten. Pendekatan ini memungkinkan

peneliti untuk memperoleh pandangan langsung dari pengelola akun guna mendapatkan konteks yang komprehensif. Selain itu, wawancara juga berfungsi untuk memverifikasi temuan dari observasi, menyelaraskan kenyataan presentasi visual dengan strategi yang tersembunyi sesuai dengan prinsip triangulasi data.

C. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen dan tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2017). Menurut Bogdan dan Biklen (2007) dalam bukunya Mukhlash Abrar (2024), bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya monumental dari seseorang (Abrar, 2020).

Studi dokumentasi dalam penelitian kualitatif saat ini telah menjadi elemen yang signifikan dan tidak dapat dipisahkan dari tahapan pengumpulan data. Hal ini disebabkan adanya kesadaran yang berkembang di kalangan peneliti bahwa begitu banyak data tersimpan dalam bentuk dokumen, sehingga penggalian sumber data melalui studi dokumen menjadi pelengkap bagi proses penelitian kualitatif. Guba dalam Bungin (2008), menyatakan bahwa tingkat kredibilitas hasil penelitian kualitatif sedikit banyak ditentukan pula oleh penggunaan dan pemanfaatan dokumen yang ada (Pola Anto et al., 2024).

Teknik pengumpulan data dokumentasi dapat digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, dan sebagainya. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, karena dalam penelitian kualitatif terdapat sumber data yang berasal dari bukan manusia seperti dokumen, foto-foto, dan bahan statistik (Sirajudin Saleh 2023, n.d.).

Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa tangkapan layar konten yang diunggah pada akun Instagram KiosK Samsat, meliputi foto, video, *caption*, jumlah interaksi, serta informasi lainnya yang relevan dengan fokus penelitian. Data dokumentasi ini berfungsi sebagai penguat dan pelengkap data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, sehingga

keseluruhan data yang terkumpul dapat dianalisis secara lebih komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penggunaan teknik dokumentasi ini didasarkan untuk kebutuhan menyajikan bukti fisik yang dapat memperkuat kredibilitas hasil penelitian. Dokumentasi yang disajikan nanti akan ada berbentuk tulisan, gambar, serta rekaman suara hasil wawancara.

3.1.4. Teknik Analisis Data

Nasution (1988) dalam bukunya Sugiyono (2017), analisis dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun langsung di lapangan, analisis data menjadi pegangan peneliti (Sugiyono, 2017). Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam bukunya Sugiyono (2017), untuk aktivitas analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya sudah di posisi jenuh (Sugiyono, 2017).

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan bersifat kata-kata bukan rangkaian angka. Setelah melakukan pengumpulan data, maka tahap selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah menganalisis data tersebut melalui model interaktif dari Miles dan Huberman (2007) dalam bukunya Sugiyono (2017), yang mempunyai tiga alur kegiatan (Sugiyono, 2017), yakni:

A. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan langkah pertama dan paling mendasar dalam proses analisis. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, kompleks, dan rumit, sehingga perlu segera dilakukan reduksi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya, sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2017).

Proses ini bukan sekadar membuang data, melainkan sebuah upaya berpikir kritis untuk menyeleksi dan memilih data mana yang memiliki relevansi kuat dengan topik penelitian, sementara data yang kurang relevan akan disisihkan.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah pada temuan, sehingga apabila peneliti menemukan sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, atau belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian utama dalam proses reduksi (Sugiyono, 2017).

Dalam konteks penelitian ini, reduksi data difokuskan pada data yang berkaitan langsung dengan strategi komunikasi dan promosi program Kiosk Samsat melalui Instagram, meliputi jenis konten, frekuensi unggahan, pola penyampaian informasi, serta respons audiens yang terekam selama proses observasi dan wawancara. Lebih lanjut, reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan serta keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini menerapkan reduksi data karena informasi yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi cukup melimpah dan tidak semuanya berkaitan dengan permasalahan yang diangkat. Dengan melakukan pengurangan, peneliti dapat memilih dan menitikberatkan perhatian hanya pada informasi yang terkait langsung dengan strategi komunikasi dan promosi program Kiosk Samsat di Instagram, sehingga analisis dapat dilakukan dengan lebih fokus, teratur, dan menghasilkan temuan yang berarti.

B. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data atau data *display*. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Namun yang paling sering digunakan adalah penyajian dalam bentuk teks yang bersifat naratif, sebagaimana dinyatakan oleh Miles dan Huberman (1984) bahwa bentuk penyajian data yang paling umum dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif (Sugiyono, 2017).

Dengan melakukan penyajian data, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan langkah kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data juga memungkinkan data yang telah direduksi untuk disusun ke dalam pola hubungan yang terstruktur, sehingga makna yang terkandung di dalamnya dapat dibaca dan dipahami secara lebih sistematis

(Sugiyono, 2017). Selain teks naratif, penyajian data juga dapat dilengkapi dengan grafik, matriks, *network* atau jejaring kerja, dan *chart* sesuai kebutuhan penelitian.

Dalam studi ini, penyampaian informasi dilakukan dengan menggunakan narasi yang menyoroti hasil-hasil yang berkaitan dengan metode komunikasi dan promosi program KiosK Samsat lewat Instagram. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi disusun dengan teratur dan sistematis supaya keterkaitan antar hasil bisa terlihat dengan jelas, sehingga memudahkan peneliti dalam mengambil kesimpulan di tahap analisis selanjutnya.

C. Penarik Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dan terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi atau *conclusion drawing/verification*. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2017).

Kesimpulan dalam studi kualitatif merupakan hasil yang baru dan belum pernah ditemukan sebelumnya. Hasil ini bisa berupa penjelasan atau tampilan suatu objek yang sebelumnya kurang jelas, sehingga setelah dianalisis menjadi terang. Selain itu, dapat juga berupa hubungan sebab-akibat atau interaksi, hipotesis, atau teori (Sugiyono, 2017). Dengan demikian, menarik kesimpulan bukan hanya sekedar mengumpulkan data, melainkan juga merupakan proses pemahaman yang mendalam terhadap semua hasil yang telah melalui tahap pengurangan dan penyajian data sebelumnya.

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan keseluruhan data yang telah direduksi dan disajikan, yakni data mengenai strategi komunikasi dan promosi program KiosK Samsat melalui Instagram. Kesimpulan ditarik secara bertahap seiring berjalannya proses pengumpulan data, dan terus diverifikasi hingga diperoleh kesimpulan akhir yang konsisten, kredibel, dan mampu menjawab rumusan masalah penelitian secara menyeluruh.

3.1.5. Uji Validasi Data

Menguji validasi data diperlukan untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan dengan kebenaran dari hasil penelitian. Dalam uji validasi sama dengan menguji hasil Penelitian. uji validasi ini terkait dengan proses analisis data, tujuannya untuk memverifikasi keakuratan data yang diberikan (Ratnaningtyas et al., 2023).

Untuk menguji validasi data mengenai “Pengelolaan Media Sosial Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan untuk Promosi dan Informasi Program KiosK Samsat”, peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi atau gabungan data yang akan diuji kredibilitasnya dalam pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan data dan sumber yang sudah ada (Sugiyono, 2017).

Dalam upaya untuk memastikan tingkat kepercayaan terhadap data yang peneliti memperoleh, triangulasi dimaknai sebagai proses verifikasi keseluruhan, Peneliti tidak hanya mengandalkan satu sisi, tetapi memeriksa kembali kebenaran data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, serta berbagai waktu (Ratnaningtyas et al., 2023). Dari bermacam-macam cara triangulasi dalam Penelitian ini antara lain:

3.1.6. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber data digunakan untuk menguji suatu informasi dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari berbagai narasumber yang berbeda (Ratnaningtyas et al., 2023). Adapun langkah yang dilakukan peneliti mampu menggali sumber data dengan cara observasi dan wawancara secara triangulasi dari sumber-sumber yang berbeda (Sugiyono, 2017).

Triangulasi sumber adalah cara yang dilakukan untuk mengetahui kredibilitas informasi dengan membandingkan berbagai sumber. Informasi yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut kemudian dideskripsikan dan dikategorikan menjadi pendapat yang sama, pendapat yang berbeda, serta pendapat yang spesifik dari masing-masing sumber. Selanjutnya informasi dianalisis untuk memperoleh kesimpulan yang kemudian dimintakan kesepakatan dari seluruh sumber informasi yang terlibat (Rita Fiantika et al., 2022).

Penelitian ini menggunakan informasi yang terlibat langsung di lokasi atau subjek penelitian, peneliti harus menelusuri melalui dokumen tertulis, buku, jurnal, dan artikel, masing-masing sumber akan memberikan informasi berbeda sehingga melahirkan perspektif berbeda pula tentang topik Penelitian yang sedang dibahas oleh peneliti.

Ketemu semua. Berikut paragraf triangulasi sumber dari Sugiyono langsung:

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, sehingga terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2017). Data yang telah dianalisis kemudian menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan atau member check dengan sumber-sumber data tersebut (Sugiyono, 2017).

3.1.7. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik diterapkan untuk menguji tingkat kepercayaan data dengan cara melakukan pengecekan ulang terhadap informasi yang diberikan oleh sumber yang sama, namun menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda. Teknik triangulasi data dalam Penelitian kualitatif dilakukan dengan metode wawancara, studi pustaka, dan observasi (Ratnaningtyas et al., 2023).

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh melalui wawancara, kemudian dicek dengan observasi, dokumentasi. Bila dengan ketiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau sumber lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda (Sugiyono, 2017).

Kebenaran sumber data yang diperoleh dari peneliti, sebenarnya diperiksa melalui metode-metode yang sebelumnya dijelaskan. Peneliti juga harus

menggunakan informasi yang berbeda-beda untuk melengkapi tahap triangulasi sumber data sehingga dapat diketahui tingkat validitas atau keabsahan data.

Dalam penelitian ini, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari hasil wawancara kepada pengelola program Kiosk Samsat, kemudian dikonfirmasi melalui observasi langsung terhadap konten akun Instagram Kiosk Samsat, serta diperkuat dengan data dokumentasi yang telah dikumpulkan selama penelitian berlangsung. Dengan menggabungkan ketiga teknik tersebut pada sumber yang sama, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat konsisten, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan kredibilitasnya.

3.1.8. Triangulasi Waktu

Waktu sangat berpengaruh untuk kredibilitas data. Karena data yang dikumpulkan di pagi hari akan, karena belum ada kendala-kendala hal lain, jadi lebih mudah untuk digali informasinya agar lebih valid. Oleh karena itu, untuk memeriksa keabsahan data menggunakan cara verifikasi dan wawancara, observasi atau teknik pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil wawancara menghasilkan data yang berbeda, maka hal itu harus dilakukan berulang kali untuk mendapatkan kepastian data (Ratnaningtyas et al., 2023).

Triangulasi waktu juga sering memengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan melalui wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar dan belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan melalui wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini, triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengecekan dan pengamatan pada waktu yang berbeda terhadap konten yang diterbitkan akun Instagram Kiosk Samsat, serta melakukan konfirmasi ulang kepada narasumber pada kesempatan yang berbeda untuk memastikan bahwa data yang diperoleh tetap konsisten dan tidak dipengaruhi oleh kondisi atau situasi tertentu pada saat pengumpulan data berlangsung.

3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, sebelumnya peneliti melakukan *research* terlebih dahulu kepada akun-akun sosial media samsat yang kurang dalam memanfaatkan akunnya sebagai komunikasi antara publik dengan instansi. Dalam penelitian ini terdapat dua lokasi, yaitu lokasi fisik dan lokasi digital agar mendapatkan data yang lebih valid, di antaranya:

3.2.2. Lokasi Lapangan

Penelitian ini secara fisik dilaksanakan di Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Wilayah (P3DW) Bandung II Kawalayaan. Kantor ini beralamat di Jalan Kawalayaan Raya, No. 40286, Kelurahan Jatisari, Kecamatan Buah Batu, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Nomor Telepon 081122301818. Lokasi fisik ini menjadi tempat utama bagi peneliti untuk menemui narasumber, melakukan wawancara mendalam dengan Kepala Instansi, dan pengelola media sosial Instagram @samsat_bandung_II_kawalayaan, dan masyarakat, serta mengamati secara langsung bagaimana operasional pelayanan KiosK Samsat berjalan sehari-hari.

3.2.3. Lokasi Virtual

Mengingat fokus utama penelitian ini tentang pengelolaan media sosial untuk komunikasi digital, maka penelitian ini juga mencakup dunia maya, yakni pada akun Instagram @samsat-bandung_II_kawalayaan. Akun ini berfungsi sebagai laboratorium observasi bagi peneliti untuk memantau aktivitas promosi, menganalisis muatan konten visual mengenai Program KiosK Samsat, serta mencermati dinamika interaksi yang dibangun pengelola akun Instagram dengan masyarakat di kolom komentar.

3.2.4. Waktu Penelitian

Rangkaian penelitian ini dilaksanakan selama enam bulan, terhitung mulai dari bulan November 2025 hingga bulan Mei 2025. Adapun rincian tahapan kegiatan Penelitian mulai dari persiapan hingga pelaporan dapat dilihat pada tabel jadwal penelitian berikut ini.

Tabel 3. 2 Waktu Penelitian

Waktu	Nov '25	Des '25	Jan '26	Feb '26	Mar et'2 6	Apr' 26	Mei' 26	Juni' 26
Penyusunan Proposal								
Bimbingan dan Seminar Proposal								
Revisi Proposal								
Penyempurnaan								

(sumber : Olahan peneliti, 2026)

