

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Penelitian ini mendefinisikan tiga metode yaitu Paradigma, Metode Pendekatan dan Pendekatan Penelitian.

3.1.1. Paradigma, Metode, dan Pendekatan Penelitian

3.1.1.1. Paradigma Penelitian

Penelitian pada dasarnya adalah suatu keberhasilan dalam usaha untuk menemukan, mengeksplor, atau memvalidasi fakta-fakta agar mencapai tujuan tersebut, pada setiap penelitian membutuhkan penerapan metode yang sesuai, karena melalui metode yang diterapkan cukup luas untuk mempengaruhi keseluruhan proses penelitian tersebut (Mila Sari 2022) yang dikutip oleh (Mujajirin Dkk 2024). Melalui Jurnalnya (Mujajirin Dkk 2024) Penelitian juga dapat dicerna sebagai suatu proses ilmiah yang memiliki sifat formal karena terikat oleh aturan, urutan, dan cara pemaparan untuk memperoleh hasil yang diakui, serta memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. Secara intensif, ketelitian dan akurasi diperlukan dalam pelaksanaan penelitian untuk menghasilkan output yang dapat dipertanggungjawabkan, memecahkan permasalahan melalui koneksi sebab dan akibat, serta dapat diulang dengan metode dan hasil yang sama (Muhajirin et al., 2024). Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang melihat fenomena gaya komunikasi *host TikTok live @payubgtoofficial* itu sebagai konstruksi sosial. Secara definisi konstruktivisme adalah sebuah aliran dalam filsafat yang percaya bahwa pengetahuan merupakan usaha individu dalam membangun dirinya. Individu membentuk pengetahuannya melalui interaksi dengan lingkungan sekitarnya. Kebenaran dari suatu pengetahuan akan teruji jika mampu memberikan manfaat dalam menciptakan solusi untuk masalah yang dihadapi. Dalam perspektif konstruktivis, pengetahuan tidak dapat dipindahkan dari satu orang ke orang lain, melainkan melalui interpretasi masing-masing. Dengan demikian, pengetahuan bukanlah sesuatu yang siap pakai, melainkan adalah sebuah

proses yang terus berlangsung (Solichin, 2021). Paradigma ini dipilih karena memungkinkan penulis memahami makna subjektif di balik pola komunikasi verbal-nonverbal *host* dalam konteks *live commerce* digital yang dinamis.

3.1.1.2. Metode Penelitian

Subjek penelitian ini adalah *Host Live Streaming* pada akun @payubgtoofficial. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan langsung mereka dalam aktivitas *live streaming* dan pemahaman mereka terhadap dinamika komunikasi di akun tersebut.

Terdapat empat orang informan yang dipilih. Dua informan merupakan *host internal* @payubgtoofficial (Informan 1 dan Informan 2) dipilih karena mereka adalah aktor utama yang menerapkan gaya komunikasi langsung sesuai standar *brand*. Satu informan merupakan *host eksternal* (Informan 3) dari *brand* berbeda (elektronik), dipilih bukan sebagai triangulasi sumber murni, melainkan sebagai *comparative case* (kasus pembandingan) untuk mengkontraskan bagaimana gaya komunikasi *host fashion knitwear* dengan produk lain, sehingga memperkuat validitas temuan. Satu informan lagi merupakan Pakar/Manajemen (Informan 4) dipilih untuk memberikan perspektif kebijakan *brand* terhadap standar gaya komunikasi *host*.

3.1.1.3. Pendekatan Penelitian Deskriptif Kualitatif

Metode penelitian kualitatif dikenal sebagai pendekatan yang baru, karena semakin banyak orang yang mengenalnya dalam waktu yang singkat, dan disebut metode postpositivistik karena berakar pada filosofi postpositivisme. Pendekatan ini juga dikenal sebagai metode artistik, sebab dalam proses penelitian cenderung bersifat kreatif (kurang terstruktur), dan dinamakan metode interpretatif karena data yang diperoleh lebih berkaitan dengan penafsiran terhadap informasi yang didapat di lapangan (Sugiyono, 2023).

Menurut Nazir (2005) dalam Wiwin Yuliani (2018), penelitian deskriptif diartikan sebagai sebuah studi yang bertujuan untuk mengungkap fakta dengan penafsiran yang akurat. Para peneliti dapat memanfaatkan kombinasi data dari

observasi, wawancara, dan dokumen guna melakukan analisis. Kemudian, Wiwin Yuliani (2018) menyatakan bahwa deskriptif kualitatif (QD) merupakan sebuah metode penelitian yang mengadopsi pendekatan kualitatif sederhana dengan alur induktif. Alur induktif ini berarti bahwa penelitian deskriptif kualitatif (QD) dimulai dengan suatu proses atau peristiwa yang menjelaskan, dari mana dapat ditarik kesimpulan umum berdasarkan proses atau peristiwa tersebut (Ruhansih, 2017). Penulis juga menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi, *in dept interview* dan dokumentasi. Pendekatan kualitatif yang digunakan sesuai dengan fokus penelitian yang menggambarkan "bagaimana" gaya komunikasi *host* membentuk interaksi, bukan mengukur seberapa besar pengaruhnya. Akun pada @payubgtofficial dipilih untuk analisis mendalam fenomena tunggal dalam konteks alami TikTok *Live*. Pendekatan Kualitatif dipilih berdasarkan alasan bahwa gaya komunikasi bersifat kontekstual dan tidak terukur secara numerik, memerlukan observasi proses komunikasi secara *real time*, menggali makna interaksi dua arah melalui wawancara informan lalu fleksibel terhadap temuan lapangan.

3.1.2. Subjek dan Lokasi Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari 4 informan kunci dengan 1 *Host Live* Pembanding:

Tabel 3. 1 Data Informan Pakar Kunci dan *Host Live*

No.	Peran/Jabatan	Pengalaman bekerja	Alasan dipilih sebagai informan
Informan1	Manajemen/Pengelola @payubgtofficial	2 Tahun	Pakar kunci; mengetahui standar, evaluasi, dan kebijakan <i>brand</i> terkait gaya <i>host</i>
Informan 2.	<i>Host Internal</i> @payubgtofficial	1 Tahun	Aktor utama pelaksana gaya komunikasi langsung pada produk <i>knitwear brand</i> PAYU BGT.
Informan 3	<i>Host Internal</i> @payubgtofficial	1 Tahun	Aktor utama pelaksana gaya komunikasi langsung pada produk

			knitwear brand PAYU BGT.
Informan 4	<i>Host Eksternal</i>	2 Tahun	<i>Comparative case; memberikan kontras gaya komunikasi host di luar fashion knitwear</i>

Sumber olahan peneliti 2026

3.1.2. Refleksi Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki posisi ganda, yaitu sebagai peneliti sekaligus pernah terlibat langsung sebagai bagian dari operasional *live streaming* @payubgtofficial (*Participant Observer*). Kedekatan ini berpotensi menimbulkan bias subjektivitas. Oleh karena itu, peneliti melakukan *bracketing* (pemasangan asumsi pribadi) selama proses wawancara dan analisis berlangsung. Peneliti juga secara transparan mencatat refleksi diri di jurnal penelitian untuk memisahkan antara fakta empiris dari interpretasi pribadi, sehingga keabsahan data tetap terjaga.

Kriteria pemilihan informan melalui *purposive* sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam fenomena (*host* aktif) dan keahlian konseptual (pakar). Jumlah empat informan mencapai saturasi data kualitatif. Lokasi penelitian terletak di Jalan Cikutra Baru V No. 5, Kota Bandung, Jawa Barat (operasional @payubgtofficial). Secara mendalam sumber informan dibuat ke dalam narasi singkat mengenai data dirinya.



Informan kunci dalam penelitian ini adalah Lutfhi Irobi selaku pihak pengelola resmi atau *brand Media Sosial Spesialist* dari akun @payubgtofficial. Adanya informan kunci ini sangat penting untuk melakukan proses triangulasi sumber data. Lutfhi merupakan penggerak awal adanya *Live Streaming* pada akun @payubgt. Ia juga menceritakan sedikit mengenai sejarah payubgt, yaitu *brand* yang muncul pada sisipan dari *brand* besar yang sudah

berkembang, ia juga memberikan informasi bahwa sebenarnya *Live Streaming* pada akun @payubgt itu tidak dapat izin, tapi seiring berjalannya waktu dan terus mencoba *live streaming* pada akhirnya mengundang tarfic yang bagus sehingga *live streaming* pada akun TikTok @payubgt ini masih berjalan hingga saat ini. Kak Lutfhi dipilih karena memiliki kapasitas untuk melihat gaya komunikasi *host* dari sudut pandang objektif manajemen *brand*, memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) *live streaming*, serta mampu memberikan penilaian (*evaluation*) terhadap efektivitas interaksi yang dibangun oleh para *host* terhadap pertumbuhan *engagement* akun.



Informan pertama adalah Shafa Kamila, seorang karyawan *host live streaming full-time* diakun @payubgtofficial. Shafa merupakan lulusan baru jenjang Diploma 1 (D1) dari Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung. Statusnya sebagai karyawan tetap (*fulltime*) menjadikan Shafa sosok yang sangat familiar dengan ekosistem, ritme, serta Standar

Operasional Prosedur (SOP) *brand* Payu Bgt secara menyeluruh. Latar belakang profesionalnya ini menjadi catatan penting dalam penelitian, karena keterikatan waktu kerja yang penuh dinilai memengaruhi konsistensi dan kedalaman gaya komunikasinya saat membangun interaksi dengan audiens.



Informan kedua adalah Keisya Andrya Fatihah, yang saat ini berstatus sebagai mahasiswa semester 8 di Universitas YPKP Bandung.



Subjek penelitian ini adalah Fahma Khoerunisa,.

Pengalaman profesional Fahma di bidang konten digital dimulai sejak Oktober 2024, ketika masih berada di semester 4 perkuliahan. Saat itu ia bekerja sebagai afiliator di Masjid Al Kahfi Bunut di bawah naungan Yayasan Sarya Burung. Saat ini Fahma berprofesi sebagai *content creator* dan *host live* TikTok di Prabot Mart 99k. Dalam penelitian ini, Fahma berperan sebagai informan kategori host eksternal.

Sudut pandangnya akan dibandingkan dengan *host* internal Shafa dan Keisya, serta pakar Lutfhi untuk menginterpretasikan temuan berdasarkan teori Robert W. Norton.

3.1.3. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Partisipatif

Menurut Sugiyono 2023, observasi sebagai metode pengumpulan data memiliki karakteristik tertentu jika dibandingkan dengan metode lainnya, seperti wawancara dan kuesioner. Sementara wawancara dan kuesioner selalu melibatkan komunikasi dengan individu, observasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga mencakup berbagai objek alam lainnya(Sugiyono, 2023).

Sugiyono 2018 juga menyatakan tentang Observasi Partisipan. Dalam jenis observasi ini, peneliti berpartisipasi dalam aktivitas sehari-hari orang yang sedang diteliti atau yang dijadikan sumber informasi untuk penelitian. Sambil mengamati, peneliti berkontribusi dalam aktivitas yang dilakukan oleh sumber data dan merasakan suka dan duka yang dialami, dengan menggunakan observasi partisipan, maka informasi yang diperoleh akan lebih mendalam, jelas, dan dapat mencapai pemahaman yang lebih baik tentang makna di balik setiap perilaku yang terlihat(Sugiyono, 2023).

Penulis melakukan observasi selama per sesi *live streaming* @payubgtoffcial dengan (durasi 3-4 jam/sesi) dan fokus pada gaya komunikasi verbal yang melibatkan intonasi, pilihan kata, *storytelling*, lalu

gaya komunikasi nonverbal yang mencakup gestur, ekspresi, kontak mata kamera, dan yang ketiga Pola interaksi yang berisi frekuensi komentar, respons *host*, *dwell time*. Penulis juga berperan sebagai *participant observer* atau *host live* aktif untuk akses data autentik lebih mudah dan terarah.

2. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

Berdasarkan Sugiyono (2023:195), wawancara dipakai sebagai cara untuk mengumpulkan data. Teknik ini digunakan ketika peneliti ingin melakukan studi awal untuk menemukan masalah yang perlu diteliti, serta saat peneliti ingin mengetahui informasi dari responden dengan lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit (Sugiyono, 2023).

Wawancara mendalam yang penulis kumpulkan melalui sumber data dengan semi-terstruktur yang terdiri dari 4 informan yang menggunakan panduan wawancara berbasis 10 dimensi Norton yang kemudian diperkecil kedalam 3 dimensi. Rekaman audio dan data yang diambil dilakukan secara transkripsi verbatim atau kata demi kata yang disusun.

3. Dokumentasi

Melalui teknik pengumpulan data ini penulis melakukan *screenshot* interaksi *live* yang berisikan komentar audiens, pada saat *live* berlangsung di ruang studio lalu pada saat pra-wawancara dengan mengambil *screenshoot* data statistik TikTok *Analytics*, dengan fokus pada *viewer count*, *engagement rate*.

Proses rapport yang penulis bangun ini melalui partisipasi aktif sebagai *host live*, komunikasi informal pra-wawancara, dan jaminan anonimitas dengan memberi *insight* strategi live sebagai timbal baliknya.

3.1.4. Teknik Analisis Data

Model analisis data yang dipakai oleh peneliti adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 12-14). Elemen-elemen dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 12-13) adalah:

1. Kondensasi data (*Data Condensation*)

Kondensasi data penelitian ini mengklasifikasikan seluruh kutipan dan temuan ke dalam tiga kategori dimensi Norton: *Friendly*, *Animated*, dan *Attentive*. Kondensasi data mengacu pada langkah-langkah untuk memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengabstrak, dan mengubah data yang berkaitan dengan keseluruhan bagian dari catatan lapangan yang ditulis, transkrip wawancara, dokumen, serta materi empiris. Dengan demikian, proses kondensasi data ini terjadi setelah peneliti melakukan wawancara dan memperoleh data tertulis dari lapangan, yang kemudian dijadikan transkrip wawancara yang diseleksi untuk mendapatkan fokus penelitian yang diperlukan oleh peneliti (Agama et al., 2022).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam bentuk narasi dan matriks serta (4) Penarikan kesimpulan verifikatif. Penyajian data adalah suatu cara untuk mengatur, menyatukan, dan menyimpulkan informasi. Penyajian data di sini juga mendukung pemahaman mengenai konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing*)

Penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti mulai dari pengumpulan data, seperti mencari pemahaman yang tidak teratur, mencatat pola penjelasan, serta mengamati hubungan sebab akibat, sehingga pada akhirnya disimpulkan seluruh data yang telah dikumpulkan oleh peneliti (Agama et al., 2022).

3.1.5. Keabsahan Data dan Hasil Penelitian

Sebagaimana dikemukakan oleh Nugraha Dipa (2023), lahirnya konsep triangulasi tidak terlepas dari tradisi positivisme ilmu alam yang memiliki semangat untuk menetralisasi bias peneliti. Orientasi pada validitas ini kemudian merekah dan diadaptasi ke dalam metodologi penelitian kualitatif di dalam disiplin ilmu sosial (Dipa Nugraha, 2023). Berdasarkan pandangan Nugraha Dipa (2023), konsep triangulasi secara historis berakar pada tradisi positivisme dalam ilmu pengetahuan alam yang selanjutnya mengalami adopsi ke dalam praktik penelitian kualitatif di bidang ilmu sosial. Lebih lanjut, Nugraha Dipa (2023) menjelaskan bahwa

pemahaman umum mengenai konsep triangulasi mengacu pada karya Denzin (1978: 295) berjudul *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. Dalam buku tersebut, Denzin secara eksplisit memperkenalkan empat jenis triangulasi, yakni: (1) triangulasi data atau sumber data (*data triangulation* atau *data sources triangulation*): (2) triangulasi investigator (*investigator triangulation*): (3) triangulasi teori atau teoretis (*theory triangulation* atau *theoretical triangulation*): serta (4) triangulasi metodologi (*methodological triangulation*). Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga dari empat jenis triangulasi yang diuraikan oleh denzim.

1. **Triangulasi Data:** Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data pada 4 informn dengan teknik purposive sampling. Berkaitan dengan penerapannya, Denzin (sebagaimana dikutip oleh Nugraha Dipa, 2023) mendefinisikan triangulasi data sebagai suatu upaya sistematis yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan dan memanfaatkan sebanyak mungkin sumber data yang beragam dalam suatu penelitian(Dipa Nugraha, 2023).
2. **Triangulasi Teknik:** Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik yaitu: Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Berdasarkan kutipan yang diuraikan oleh Nugraha Dipa (2023), triangulasi metodologi merupakan upaya penggandaan metode dalam proses pemerolehan data. Menurut Denzin (1978: 303), skema triangulasi ini memungkinkan peneliti untuk melakukan sintesis , seperti survei, observasi partisipan, wawancara, dan analisis arsip, yang secara mutlak ditentukan oleh kebutuhan jawaban atas pertanyaan penelitian. Teknik-teknik yang lazim diintegrasikan dalam penerapan triangulasi ini antara lain adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi(Dipa Nugraha, 2023).

3.2. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian ini berfokus pada praktik komunikasi yang terjadi dalam fitur *live streaming* pada akun resmi TikTok @payubgtoffcial. Akun ini merupakan representasi digital dari brand fashion PAYU BGT, sebuah label pakaian yang mengusung konsep *comfy* (nyaman) dan *affordable* (terjangkau) dengan produk

unggulan berupa *knitwear* (rajutan) yang menyasar kalangan remaja hingga dewasa muda wanita. Berbeda dengan *brand fashion* pada umumnya yang memiliki *offline store* sebagai titik interaksi fisik dengan konsumen, PAYU BGT murni mengandalkan ekosistem digital khususnya e-commerce dan media sosial sebagai ruang utama untuk eksistensi, promosi, dan transaksi penjualan.

Secara fisik, aktivitas *live streaming* @payubgtofficial dikendalikan dari sebuah ruang operasional *live studio* yang berlokasi di Jalan Cikutra Baru V No. 5, Kota Bandung, Jawa Barat. Ruangan ini dilengkapi dengan perangkat pencahayaan (*lighting*) khusus, perlengkapan audio, serta latar belakang (*background*) yang dirancang sedemikian rupa untuk menampilkan produk *knitwear* secara estetik melalui kamera ponsel. Namun, secara kontekstual dalam penelitian kualitatif ini, objek utama bukanlah sekadar ruangan fisik tersebut, melainkan "ruang virtual" interaksi dua arah yang terbentuk di antarmuka (*interface*) TikTok ketika siaran langsung berlangsung. Ruang virtual ini mencakup *frame* kamera yang menampilkan visual *host* dan produk, kolom komentar yang menjadi ruang ekspresi audiens, serta ikon *keranjang kuning* (TikTok Shop) yang menjadi tujuan akhir dari proses komunikasi pemasaran tersebut.

Dinamika operasional pada objek penelitian ini berjalan dengan intensitas tinggi, di mana *live streaming* dilaksanakan hampir setiap hari dengan durasi bervariasi. Terdapat pola jadwal yang disusun secara strategis oleh manajemen, di mana *host* biasanya menjalankan *solo streaming* di sesi siang atau sore hari, sementara pada momen-momen spesifik seperti "tanggal kembar" (tanggal cantik seperti 11.11, 12.12) atau "PayDay Sale" (awal bulan), kedua *host* digabungkan dalam satu *frame* (*collab live*). Penggabungan *host* ini bukan sekadar akumulasi narasumber, melainkan sebuah strategi untuk menciptakan dinamika komunikasi yang lebih ramai, memperkaya topik pembicaraan, dan menghindari kejenuhan audiens. Pola operasional ini menjadikan objek penelitian sangat kaya untuk dikaji, karena setiap *host* dituntut untuk beradaptasi menampilkan gaya komunikasinya baik saat berinteraksi sendiri maupun saat berbagi ruang komunikasi dengan *host* lainnya.

Subjek yang menjadi unit analisis di dalam objek penelitian ini terdiri dari empat orang informan utama, yaitu *host live streaming* @payubgtofficial (Shafa Kamila, dan Keisya Andyra Fatihah) dan satu informan pembanding diperusahaan yang bekerja dibidang yang sama yaitu Fahma Khoerunisa), serta satu orang informan pendukung yang berperan sebagai *key expert* atau pakar operasional akun (Lutfhi Irobi). Ketiga *host* ini dipilih karena mereka berada di garis depan (*frontliner*) setiap harinya, menghadapi beragam karakter audiens secara *real-time*, dan memiliki keunikan kepribadian tersendiri yang termanifestasi dalam perilaku verbal maupun nonverbal mereka. Keberadaan pakar akun juga menjadi bagian integral dari objek penelitian, berfungsi untuk memberikan data triangulatif mengenai standar operasional prosedur (SOP) komunikasi *brand*, target audiens, serta evaluasi terhadap performa gaya komunikasi ketiga *host* selama ini. Dengan demikian, gambaran umum objek penelitian ini menunjukkan sebuah ekosistem *live commerce* yang dinamis, dimana gaya komunikasi *host* bukan hanya sekadar ekspresi pribadi, melainkan telah menjadi instrumen strategis yang melekat pada identitas brand @payubgtofficial