

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian Kualitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut John W Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif merupakan:

“Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, Menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna *individual*, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”. (Creswell, 2013: 4-5)

Metode penelitian kualitatif menurut Creswell:

“berkembang dinamis melalui pertanyaan-pertanyaan terbuka, di mana data wawancara, data observasi, data dokumentasi, dan data audio-visual diolah menggunakan analisis tekstual dan data bersifat emik (dari sudut pandang pasien gambar serta melalui interpretasi tema-tema dan pola-pola.” (Creswell, 2013:24)

Meskipun prosesnya sama, prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks dan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda. Metode kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademis dibanding. Menulis bagian metode-metode untuk proposal penelitian kualitatif mewajibkan pembaca-pembaca berpendidikan sesuai dengan maksud sebuah penelitian,

menyebutkan rancangan khusus, dengan hati-hati merefleksikan peran peneliti dalam penelitian, menggunakan daftar jenis sumber data yang tidak ada habisnya, menggunakan protokol khusus untuk merekam data, menganalisis informasi melalui berbagai langkah analisis, dan menyebutkan pendekatan-pendekatan untuk mendokumentasikan akurasi atau validasi data yang dikumpulkan.

Bagian metode kualitatif memerlukan perhatian untuk topik-topik yang sama dengan penelitian kuantitatif (atau metode campuran). Metode ini membahas rancangan yang digunakan dalam penelitian dan dalam kasus ini, penggunaan penelitian kualitatif membahas sampel penelitian dan pengumpulan dan prosedur-prosedur perekaman data secara keseluruhan. Selanjutnya dibahas langkah-langkah analisis data dan metode-metode yang digunakan untuk menyajikan data, menginterpretasikannya, memvalidasinya, dan menunjukkan potensi dari hasil penelitian. Berkebalikan dengan rancangan-rancangan lain, pendekatan kualitatif mencakup komentar-komentar oleh peneliti tentang perannya dan jenis khusus strategi kualitatif yang digunakan. Selain itu, karena struktur penulisan penelitian kualitatif mungkin cukup bervariasi antara satu penelitian dengan penelitian lainnya.

3.1.1 Pendekatan Penilaian Studi Deskriptif Kualitatif

Menurut Jalaluddin Rakhmat, metode deskriptif kualitatif sangat berguna untuk melahirkan beberapa teori-teori tentatif. Perbedaan esensial antara metode deskriptif kualitatif dengan metode-metode yang lain yaitu:

“Metode deskriptif kualitatif ialah menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi (instrumennya adalah pedoman observasi). Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variable.” (Rakhmat, 2009: 24)

Menurut Cresswel (dalam Ardianto, 2011: 60), deskriptif kualitatif termasuk paradigma penelitian post-positivistik. Asumsi dasar yang menjadi inti paradigma penelitian post-positivistik adalah:

1. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apa pun. Dalam metode ini tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut, untuk itu bukti yang harus di bangun.
2. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat.
3. Pengetahuan yang dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis. Dalam praktiknya peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen pengukuran tertentu yang di isi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar. Pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kausalitas dari suatu persoalan.
5. Pengetahuan dibentuk, aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap Objektif.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti harus berusaha mengungkap bagaimana pemasaran yang dilakukan *Dinodonuts* di media sosial Instagram.
2. Data didapat berdasarkan sudut pandang Petugas Humas *Dinodonuts* dan narasumber lainnya atau informan.

3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Sumber Data Penelitian

Penulis melakukan pemilihan informan dengan strategi purposif. Informan dalam penelitian ini adalah Petugas Humas dan Staff *Dinodonuts*. Strategi ini menghendaki informan dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti dengan tujuan tertentu. Dijadikan informan dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti.

3.2.1.1 Proses Pendekatan Terhadap Informan

Proses pendekatan terhadap informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pendekatan struktural, pendekatan ini peneliti melakukan kontak dengan informan untuk meminta izin dan kesediannya untuk diteliti. Berdasarkan pendekatan struktural ini, peneliti mendapatkan Staf Humas beberapa staf bagian lainnya *Dinodonuts* yang akan dijadikan sebagai informan kunci.
2. Pendekatan personal (*rapport*), pendekatan ini peneliti berkenalan dengan para Staf *Dinodonuts* yang akan menjadi informan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Creswell dalam Kuswarno (2013: 47), mengemukakan tiga teknik utama pengumpulan data yang dapat digunakan dalam studi deskriptif kualitatif yaitu: partisipan observer, wawancara mendalam dan telaah dokumen.

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan proses observasi seperti yang disarankan oleh Creswell (2013: 10), sebagai berikut:

1. Memasuki tempat yang akan diobservasi, hal ini merupakan tahap pertama yang akan membantu peneliti dalam mendapatkan banyak data dan informasi yang diperlukan.
2. Ditempat penelitian, peneliti akan berusaha untuk mengenali apa dan siapa yang akan diamati, berapa lama akan melakukan observasi, serta kapan dan dimana.
3. Peneliti akan menempatkan diri sebagai peneliti, meskipun observasinya bersifat partisipan namun peneliti bukan sebagai informan atau subjek penelitian.
4. Peneliti menggunakan pola pengamatan yang beragam, hal ini dilakukan guna untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang keberadaan tempat penelitian.
5. Peneliti akan mempertimbangkan apa saja yang akan direkam dan tidak semua hal akan direkam.
6. Dalam meneliti peneliti tidak akan melakukan intervensi terhadap partisipan, peneliti akan membiarkan partisipan mengungkapkan

perspektif sendiri secara lepas dan bebas serta peneliti akan bersikap cenderung pasif.

7. Peneliti akan segera keluar dari tempat penelitian setelah selesai observasi kemudian menyusun hasil observasi, hal ini dilakukan agar peneliti tidak lupa.

Teknik ini digunakan peneliti sebagai alat pengumpulan data selain wawancara mendalam. Teknik diatas peneliti lakukan sepanjang observasi, baik pada awal observasi maupun pada observasi lanjutan dengan sejumlah informan.

3.2.2.1 Teknik Observasi Terlibat

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan observasi secara langsung terhadap objek yang di teliti dengan melakukan kunjungan lapangan. Untuk menghimpun data-data pada studi lapangan ini ditempuh melalui teknik-teknik sebagai berikut :

1. Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan melihat dan turut membantu secara langsung seluruh prosesnya.
2. Penulis melakukan observasi dengan beberapa pihak yang terkait.

3.2.2.2 Wawancara Mendalam

Tujuan dilakukannya wawancara mendalam adalah untuk mengumpulkan keterangan atau data mengenai objek penelitian yaitu kegiatan *Public Relations*, *owner*, atau admin dalam mengelola instagram dari *Dinodonuts*. Wawancara mendalam bersifat terbuka dan tidak terstruktur serta tidak formal. Sifat terbuka dan

terstruktur ini maksudnya adalah pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara tidak bersifat kaku, namun bisa mengalami perubahan sesuai situasi dan kondisi dilapangan (fleksibel) dan ini hanya digunakan sebagai *guidance*.

Langkah-langkah umum yang digunakan peneliti dalam proses observasi dan juga wawancara adalah sebagai berikut:

1. Peneliti akan melakukan pengamatan kegiatan pemasaran *Dinodonuts* pada akun media sosial Instagram dengan memasuki tempat penelitian.
2. Peneliti selalu mengupayakan untuk mencatat seluruhnya atau apapun yang berhubungan dengan fokus penelitian setiap berbaur di tempat penelitian.
3. Peneliti juga akan berusaha mengenali segala sesuatu yang ada kaitannya dengan konteks penelitian ini di tempat penelitian, yakni seputar kegiatan pemasaran pada media sosial Instagram *Dinodonuts*.
4. Peneliti juga membuat kesepakatan untuk melakukan dialog atau diskusi terkait topik penelitian dengan beberapa informan.
5. Peneliti akan berusaha menggali selengkap dan seaktual mungkin informasi yang diperlukan terkait dengan fokus penelitian ini.

3.2.2.3 Studi Literatur

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai literatur baik yang tercetak seperti buku, majalah, jurnal serta bahan tercetak lainnya serta media elektronik maupun melalui media internet yang akan

digunakan dalam mengkaji secara teoritis tentang *Public Relations* dan teknologi komunikasi dan informasi, khususnya internet dan website.

3.3 Metode Analisis Data

Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antarkajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya (Spradley, 1980). Artinya, semua analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti. (Gunawan, 2013: 210)

Sementara itu, Bogdan & Biklen (2007) menyatakan bahwa:

“analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan”. (Gunawan, 2013: 210)

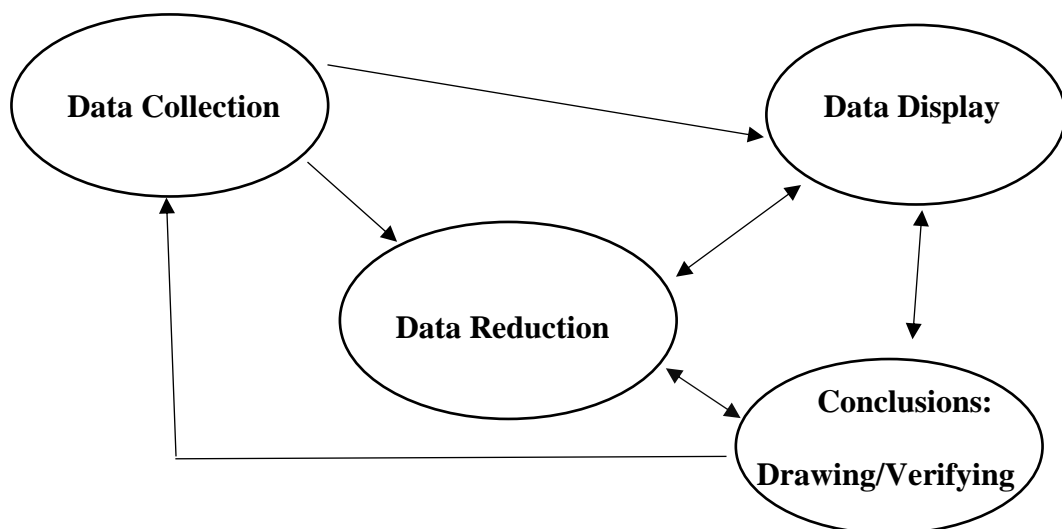
Teknik pengumpulan data dan analisis data pada praktiknya tidak secara mudah dipisahkan. Kedua kegiatan tersebut berjalan serempak. Artinya, analisis data memang seharusnya dikerjakan bersamaan dengan pengumpulan data, dan kemudian dilanjutkan setelah pengumpulan data selesai dikerjakan. Analisis data mencakup kegiatan dengan data, mengorganisasikannya, memilih, dan mengaturnya ke dalam unit-unit, mensintesiskannya, mencari pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan dipaparkan kepada orang lain sebagai pembaca laporan penelitian.

Miles & Huberman (1992) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

“(1) reduksi data (data reduction); (2) paparan data (data display); dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verifying). Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.” (Gunawan, 2013: 211)

Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif

(Miles dan Huberman)



Sumber: (Gunawan, 2013: 211)

Data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah memaparkan data, menurut Miles dan Huberman:

“Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis

sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja.” (Gunawan, 2013: 211)

Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Berdasarkan analisis interactive model, kegiatan pengumpulan data, reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan proses siklus dan interaktif. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan terus menerus. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling menyusul.

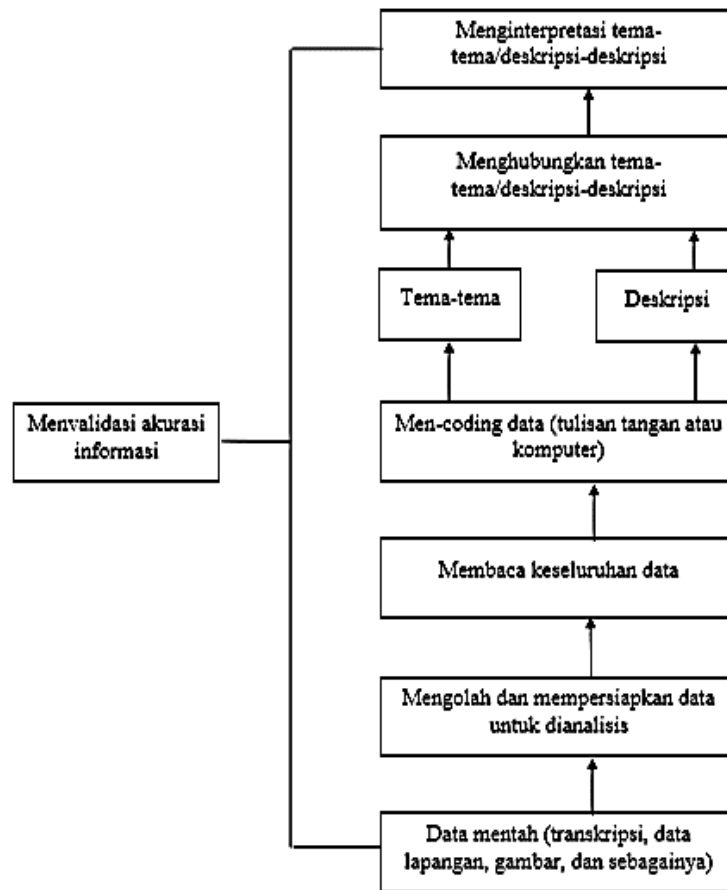
3.4 Unit Analisis Data

Proses analisis data secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Untuk itu, peneliti perlu mempersiapkan data tersebut untuk dianalisis, melakukan analisis-analisis yang berbeda, memperdalam pemahaman akan data tersebut (sejumlah peneliti kualitatif lebih suka membayangkan tugas ini layaknya menguliti lapisan bawang), menyajikan data, dan membuat interpretasi makna yang lebih luas akan data tersebut. Ada sejumlah proses umum yang bisa dijelaskan oleh peneliti dalam proposal mereka untuk menggambarkan keseluruhan aktivitas analisis data ini.

Analisis data menurut Rossman dan Rallis (1998) deskripsikan berikut ini:

1. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Maksud saya, analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersama-sama. Ketika wawancara berlangsung, misalnya, peneliti sambil lalu melakukan analisis terhadap data-data yang baru saja diperoleh dari hasil wawancara ini, menulis catatancatatan kecil yang dapat dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir, dan memikirkan susunan laporan akhir.
2. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum, dan analisis informasi dari para partisipan.
3. Analisis data kualitatif yang dilaporkan dalam artikel-artikel jurnal dan buku-buku ilmiah sering kali menjadi model analisis yang umum digunakan. Dalam model analisis tersebut, peneliti mengumpulkan data kualitatif, menganalisisnya berdasarkan tematis atau perspektif-perspektif tertentu, dan melaporkan 4-5 tema. Meski demikian, saat ini tidak sedikit peneliti kualitatif yang berusaha melampaui model analisis yang sudah lazim tersebut dengan menyajikan prosedur-prosedur yang lebih detail dalam setiap strategi penelitiannya. (Creswell, 2013: 274-275)

Gambar 3.2 Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif



Sumber: (Creswell, 2013:277)

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis dan kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1982) yang dikutip Moleong (2005: 248) merupakan upaya “mengorganisasikan data memilah milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahap-tahap berikut:

Tahap I : Mentranskripsikan Data

Pada tahap ini dilakukan pengalihan data yang telah tercatat atau dikumpulkan kedalam bentuk skripsi dan menerjemahkan hasil transkripsi.

Tahap II : Kategorisasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan klasifikasi data berdasarkan item-item masalah yang diamati dan diteliti, kemudian melakukan kategorisasi data sekunder dan data lapangan. Selanjutnya menghubungkan sekumpulan data dengan tujuan mendapatkan makna yang relevan.

Tahap III : Verifikasi

Pada tahap ini data akan dicek kembali untuk mendapatkan akurasi dan validitas data sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sejumlah data, terutama data yang berhubungan dengan Media Sosial Instagram

Tahap IV : Interpretasi dan Deskripsi

Pada tahap ini data yang telah diverifikasi diinterpretasikan dan dideskripsikan. Peneliti berusaha mengkoneksikan sejumlah data untuk mendapatkan makna dari hubungan data tersebut. Peneliti menetapkan pola dan menemukan korespondensi antara dua atau lebih kategori data.

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan objektivitas data (Creswell, 2013: 285-286), yaitu:

1. Validitas merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Guna mengatasi penyimpangan dalam menggali, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi data baik dari segi sumber data maupun triangulasi metode yaitu::

- a. Triangulasi Data:

Data yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan. selain itu, juga dilakukan cross check data kepada narasumber lain yang dianggap paham terhadap masalah yang diteliti.

- b. Triangulasi Metode:

Mencocokkan informasi yang diperoleh dari satu teknik pengumpulan data (wawancara mendalam) dengan teknik observasi. Teori penggunaan aplikatif bisa dianggap sebagai triangulasi metode, seperti menggunakan teori Marketing Mix, dasarnya adalah praktik triangulasi dalam penelitian ini. Penggunaan triangulasi mencerminkan upaya untuk

mengamankan pemahaman mendalam tentang unit analisis. Dalam unit analisis suatu penelitian ini adalah kegiatan pemasaran pada media sosial @dinodonuts di Instagram.

2. Reliabilitas mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain (dan) untuk proyek-proyek yang berbeda.
3. Objektivitas (konfirmasiabilitas) dilakukan untuk menunjukkan adanya konsistensi atau memberi hasil yang konsisten atau kesamaan hasil dalam penelitian.

3.7 Kategorisasi

Kategorisasi terdiri atas fungsi dan prinsip kategorisasi, dan langkah-langkah kategorisasi. Kategorisasi berarti penyusunan kategori. Kategori itu sendiri berupa seperangkat tema yang disusun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat atau kriteria tertentu. (Basrowi dan Suwandi, 2008: 196)

Dalam tahapan-tahapan penelitian, pengolahan data bersifat dinamis yang dilakukan pada saat pengumpulan data. Data yang diperoleh dari sumber data dianalisis demi konsistensi dan keteraturan yang disusun berdasarkan kategori informan yaitu: (1) Profil informan, (2) Usia, (3) Jenis kelamin, (4) Tingkat pendidikan, dan lain-lain. Dalam keseluruhan penelitian ini, pengolahan data berlangsung secara induktif, generatif, konstruktif, dan subjektif. (Alwasilah, 2012: 117)

3.7.1 Akses Informan

Akses terhadap informan yang dilakukan oleh peneliti adalah melalui *guide* dan memberi kesan pertemuan yang tidak sengaja, sehingga peneliti mendapatkan informasi dari informan dan peneliti dapat mengetahui bagaimana kegiatan yang ada di Instagram *Dinodonuts*. Informan merupakan kunci dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian, dengan demikian perlunya akses untuk mendapatkan informasi terhadap informan.

“Akses kepada informan menjadi “pintu gerbangnya” peneliti masuk pada dunia yang dialami informan. Penting untuk diperhatikan bagaimana peneliti mendapatkan akses kepada informan. Akses dapat melalui perkenalan langsung, diperkenalkan, atau karena bertemu tidak sengaja di lokasi penelitian.” (Kuswarno, 2009: 61)

3.7.2 Rapport Informan

Hal yang terpenting dalam penelitian studi deskriptif kualitatif adalah menjaga hubungan baik (*rapport*) dengan informan. Karena penelitian deskriptif kualitatif tidak bisa ditentukan berlangsung dalam waktu yang cepat dalam hitungan jam sesuai dengan berapa lama meneliti tentang kegiatan pemasaran *Dinodonuts* di media sosial Instagram. Bisa jadi dalam melakukan wawancara untuk satu informan memerlukan wawancara yang lebih dari sekali. Sehingga menjaga hubungan baik dengan informan itu sangat penting guna untuk kelengkapan data dan informasi dengan meminta nomor telepon yang bisa dihubungi dan alamat email. Mengirim email atau menelepon informan untuk meminta informasi menjadi salah satu cara menjaga hubungan baik ini, hal tersebut bisa dilakukan setelah wawancara berlangsung. Tujuannya selain untuk menjaga perasaan informan (misalnya mengucapkan terima kasih untuk

kesediannya terlibat dalam proses penelitian), juga untuk menginformasikan kegiatan penelitian selanjutnya (apakah perlu wawancara tambahan atau tidak).

“Menjaga hubungan baik juga penting untuk berlangsung dan kelengkapan bahan penelitian, karena ketika hasil penelitian sudah dipublikasikan (dalam bentuk skripsi), diharapkan tidak ada tuntutan dari pihak manapun, terutama informan sebagai penyumbang data. Oleh karena itu harus benar-benar dinyatakan dari awal mengenai tujuan penelitian, dan kesediaan mereka mempublikasikan hasil penelitian.” (Kuswarno, 2009: 61-62)

Dalam upaya membangun hubungan baik (rapport) dengan informan peneliti terlebih dahulu melakukan komunikasi awal dengan orang yang akan dijadikan informan dengan memperkenalkan diri sebelum melakukan wawancara. Pada saat menjalin komunikasi awal peneliti mengunjungi terhadap orang yang akan menjadi informan dan menanyakan kesediaannya untuk menjadi informan, menyampaikan kertas untuk diisi data profil informan, serta menanyakan jadwal yang disediakan oleh informan untuk bersedia diwawancarai.

3.7.3 Profil Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian terpenting dari penelitian guna memperoleh data informasi. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (lima) informan sebagai *Staf Humas dan Staf Dinodnuts lainnya*. Narasumber yang telah terjaring berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, profilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Informan 1:

Nama : Robby Permana
Umur : 38 tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Wiraswasta
Status : Menikah
Jabatan : Penanggung Jawab Cabang Bandung
Pendidikan Terakhir : S1

Robby Permana merupakan penanggung jawab *Dino Donuts* untuk cabang Bandung. Robby lahir di kota Jakarta pada tahun 1982 dan berhasil menyelesaikan pendidikan di salah satu perguruan tinggi negeri di Jakarta pada tahun 2001. Sebelum bekerja sebagai penanggung jawab gerai *Dino Donuts* cabang Bandung, Robby sempat bekerja di salah satu perusahaan asuransi di Bekasi sebelum akhirnya pindah ke Bandung pada tahun 2013. Robby menikah pada tahun 2008 dan dikaruniai 2 orang anak laki-laki yang kini sudah SMP. Robby mempunyai hobi yaitu mengkoleksi barang-barang antik seperti, kamera analog, piringan hitam, dan motor-motor tua.

Informan 2:

Nama : Angga Handika Fitri
Umur : 25 tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Wiraswasta

Status : Belum Menikah

Pendidikan Terakhir : S1

Jabatan : Staf Humas

Angga adalah salah satu bagian staf humas bagian Branding di media sosial *Dino Donuts* salah satunya Instagram. Angga adalah lulusan dari Universitas Islam Bandung dengan jurusan Ilmu Komunikasi. Angga lahir pada tanggal 14 Maret 1994 di Bandung. Ia sudah bergabung dengan *Dino Donuts* selama 2 tahun. Angga aktif di media sosialnya dengan sering mengunggah kegiatan bersepedanya setiap hari minggu, ia juga sering melakukan pekerjaan sampingan sebagai ilustrator.

Informan 3:

Nama : Adji Yudha Prasetya

Umur : 25 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Wiraswasta

Status : Belum Menikah

Pendidikan Terakhir : S1

Jabatan : Staf Humas

Adji Yudha menjadi bagian dari Staf Humas bagian *design* untuk video-video di media sosial *Dino Donuts*. Adji lahir pada tanggal 20 september 1994 di Sumedang. Adji telah menyelesaikan pendidikannya di Universitas Widyatama dengan jurusan Manajemen. Selain bekerja di *Dino Donuts*,

Adji juga memiliki hobi dalam bidang otomotif khususnya modifikasi motor. Ia menghabiskan akhir minggunya dengan membantu teman-temannya yang ingin memodif motornya.

Informan 4:

Nama : Agung Fadhilah

Umur : 24 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Wiraswasta

Status : Belum Menikah

Pendidikan Terakhir : S1

Jabatan : Staf Humas

Agung Fadhilah menjadi bagian dari Staf Humas bagian *design* untuk foto-foto di media sosial *Dino Donuts*. Agung lahir pada tanggal 13 Mei 1995 di Bandung. Agung adalah lulusan dari Universitas Pasundan jurusan Manajemen. Meskipun ia memiliki latar belakang dari Manajemen namun Agung sudah memiliki hobi *design* sejak SMA. Ia bergabung dengan *Dino Donuts* sejak tahun lalu. Saat ini Agung juga menerima jasa *design* di luar dari pekerjaannya di *Dino Donuts* sebagai sampingan.

Informan 5:

Nama : Erlinda Nafhadilla

Umur : 23 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Wirastawsta
 Status : Menikah
 Pendidikan Terakhir : D-III
 Jabatan : Staf Humas

Erlinda menjadi bagian dari Staf Humas bagian admin media sosial *Dino Donuts*. Erlinda lahir pada tanggal 10 Oktober 1996 di Bandung. Ia adalah lulusan Universitas Ekuitas jurusan Manajemen. Setelah menyelesaikan pendidikannya pada awal tahun 2019, Erlinda memilih *Dino Donuts* sebagai perusahaan pertama yang ia lamar. Erlinda juga memiliki hobi *travelling*, terakhir pada bulan September ia pergi ke negara Jepang bersama teman-temannya.

Tabel 3.1 Profil Informan

No	Informan	Keterangan
1	Robby Permana	Informan 1
2	Angga Handika Fitri	Informan 2
3	Adji Yudha Prasetya	Informan 3
4	Agung Fadhillah	Informan 4
5	Erlinda Nafhadilla	Informan 5

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.8.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Staf Humas Dino Donuts di Kantor Dino Donuts yang terletak di Jl. Sabang No. 1A, Cihapit Bandung.

3.8.2 Waktu Penelitian

Peneliti melakukan pengamatan dalam kurun waktu kurang lebih 1 bulan atau 28 hari kerja yang dilaksanakan pada setiap hari mulai Senin sampai dengan Sabtu dengan jam kerja dimulai pukul 09.00 WIB – 16.00 WIB.

No	Kegiatan	JADWAL PENELITIAN TAHUN 2019						JADWAL PENELITIAN TAHUN 2020				
		Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	Januari	Februari	Maret	April	Mei
1	Observasi Awal	X	X	X								
2	Penyusunan Proposal Skripsi			X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Bimbingan Proposal Skripsi				X	X	X	X	X	X	X	X
4	Seminar Usulan Penelitian Skripsi											
5	Perbaikan Proposal Skripsi				X	X	X	X	X			X
6	Pelaksanaan Penelitian		X	X	X	X	X					
7	Analisis Data				X	X	X	X	X	X	X	X
8	Penulisan Laporan				X	X	X	X	X	X	X	X
9	Konsultasi Skripsi				X	X	X	X	X	X	X	X
10	Ujian Naskah Skripsi											
11	Ujian Sidang Skripsi											
12	Perbaikan Skripsi											

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

Sumber: Data Hasil Penelaahan Peneliti 2019