

BAB 2

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam bagaimana pengurus Desa Wisata Pentingsari di Sleman mengelola pesan dalam WhatsApp Group. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, pola komunikasi, dan dinamika sosial yang terjadi dalam konteks tersebut.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

Mengutip dari Wahyuni (2014), Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo, 2006: 72).

Dalam penelitian ini, wawancara mendalam telah dilakukan dengan pengurus desa wisata dan pihak-pihak terkait guna memahami proses komunikasi dan pengelolaan pesan di WhatsApp Group. Teknik wawancara yang digunakan bersifat semi-terstruktur, memberikan fleksibilitas dalam menggali informasi lebih lanjut berdasarkan respons informan. Fokus wawancara mencakup jenis pesan yang dikomunikasikan, pola komunikasi, serta tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan komunikasi digital di lingkungan pengurus Desa Wisata Pentingsari.

3.2.2 Observasi Partisipatif (*Participant Observation*)

Mengutip dari Ima (2025), metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang sangat efektif dalam berbagai disiplin ilmu. Dengan mengamati perilaku atau fenomena secara langsung, peneliti dapat memperoleh wawasan mendalam tentang subjek yang diteliti. Meski demikian, observasi juga menuntut kewaspadaan terhadap potensi bias dan tantangan etika.

Pada penelitian ini, observasi partisipatif telah dilakukan dengan cara memantau secara langsung aktivitas komunikasi yang terjadi di WhatsApp Group pengurus desa wisata. Peneliti memperhatikan bagaimana pesan disampaikan, bagaimana anggota grup merespons, serta bagaimana komunikasi tersebut digunakan dalam mendukung pengelolaan dan operasional desa wisata. Melalui pendekatan ini, peneliti memperoleh pemahaman mengenai pola interaksi serta dinamika komunikasi yang tidak selalu tampak melalui wawancara semata.

3.2.3 Dokumentasi (Document Analysis)

Mengutip dari Nilamsari (2014), analisis dokumentasi adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan, peninjauan, evaluasi, dan interpretasi data dari dokumen tertulis atau materi lain yang relevan, dengan tujuan untuk memahami fenomena yang diteliti melalui informasi terdokumentasi.

Dalam penelitian ini, analisis dokumentasi telah digunakan untuk melengkapi data dari wawancara dan observasi. Dokumen yang dianalisis mencakup riwayat percakapan di WhatsApp Group, laporan kegiatan desa, serta dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan Desa Wisata Pentingsari. Tangkapan layar percakapan, jadwal kegiatan, dan materi promosi desa wisata telah ditelaah untuk mengidentifikasi pola komunikasi dan pemanfaatan bentuk pesan dalam mendukung kegiatan pengelolaan desa wisata.

3.3 Sampel atau Informan Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pengurus Desa Wisata Pentingsari di Sleman, yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan dan pengembangan desa wisata. Pengurus desa dipilih sebagai subjek karena mereka memiliki peran penting dalam menyampaikan, menerima, dan menindaklanjuti pesan yang disampaikan melalui WhatsApp Group.

Pengurus desa terdiri dari berbagai pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan operasional, administrasi, promosi, dan pelayanan wisata. Mereka berinteraksi secara aktif di WhatsApp Group untuk mengkoordinasikan kegiatan, berbagi informasi, serta merespons masukan dari wisatawan dan masyarakat. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dipahami bagaimana pengurus desa memanfaatkan WhatsApp Group dalam menjalankan tugas-tugas mereka serta

bagaimana pola komunikasi yang terbentuk memengaruhi pengelolaan Desa Wisata Pentingsari.

Dalam pemilihan informan peneliti menggunakan beberapa kriteria yang dijadikan patokan guna memperoleh data yang relevan serta tepat berikut ini adalah kriteria Informan/sampel yang dibutuhkan:

- a) **Pengurus Inti Desa Wisata Pentingsari.** Individu yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan dan pengambilan keputusan terkait operasional desa wisata. Mereka biasanya memiliki pemahaman mendalam tentang penggunaan media komunikasi, termasuk WhatsApp Group.
- b) **Anggota Tim Pengelola Komunikasi Desa Wisata Pentingsari.** Personel yang secara khusus bertanggung jawab atas manajemen komunikasi dan media sosial desa wisata. Mereka memiliki wawasan tentang strategi komunikasi dan penggunaan platform seperti WhatsApp.

Tabel 2. 2 Informan atau Sampel

Nama	Umur	Jabatan	Jenis Kelamin
Cipta Ningtyas	56 Tahun	Ketua Pengurus Desa Wisata Pentingsari	Perempuan
Dimas	29 Tahun	Pengurus Desa Wisata Pentingsari	Laki-Laki
Wahyu	32 Tahun	Pengurus Desa Wisata Pentingsari	Laki-Laki

3.4 Operasional Konsep

3.4.1 Penyampaian Pesan

Penyampaian pesan dalam WhatsApp Group pengurus Desa Wisata Pentingsari merupakan proses penting dalam menjaga kelancaran komunikasi dan koordinasi antaranggota. Proses ini dilakukan secara terstruktur untuk memastikan informasi diterima, dipahami, dan ditindaklanjuti dengan baik. Tahapan dalam penyampaian pesan meliputi:

- a) Identifikasi Informasi yang Akan Disampaikan Pengurus desa mengidentifikasi jenis informasi yang perlu dikomunikasikan, seperti jadwal kegiatan, pembagian tugas, atau umpan balik dari wisatawan.
- b) Penentuan Penerima Pesan Pesan dapat disampaikan kepada seluruh anggota grup atau hanya kepada pihak tertentu yang terkait langsung dengan informasi tersebut.
- c) Penyusunan dan Pengiriman Pesan Pesan disusun dengan jelas dan ringkas menggunakan teks, suara, gambar, atau dokumen sesuai kebutuhan. Penggunaan fitur tag (@nama anggota) membantu menandai penerima pesan tertentu agar tidak terlewatkan.
- d) Konfirmasi Penerimaan Pesan Anggota yang menerima pesan diharapkan memberikan respons berupa konfirmasi penerimaan atau mengajukan pertanyaan jika terdapat ketidakjelasan.

3.4.2 Bentuk Pesan

Dalam WhatsApp Group pengurus Desa Wisata Pentingsari, berbagai bentuk pesan digunakan untuk mendukung pengelolaan dan pengembangan desa wisata. Bentuk pesan tersebut meliputi:

- a) Pesan Teks Bentuk komunikasi paling umum yang digunakan untuk menyampaikan informasi penting, seperti pengumuman jadwal rapat, pembagian tugas, dan pemberitahuan terkait kegiatan wisata.
- b) Pesan Suara (Voice Note) Digunakan untuk menyampaikan informasi secara cepat dan jelas tanpa harus mengetik panjang. Efektif untuk menjelaskan detail teknis atau memberikan arahan khusus secara spontan.
- c) Pesan Berkas (Dokumen, Gambar, dan Video) Pengurus sering berbagi dokumen seperti jadwal, laporan keuangan, atau hasil pertemuan dalam format PDF atau Word. Gambar dan video digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan desa wisata atau menunjukkan kondisi fasilitas wisata.
- d) Pesan Tautan (Link) Tautan sering dibagikan untuk mengakses informasi tambahan, seperti artikel berita, promosi di media sosial, atau materi pendukung dari instansi pemerintah terkait pariwisata.

- e) Pesan Broadcast Fitur siaran (broadcast) digunakan untuk menyampaikan informasi secara cepat ke semua anggota grup, seperti jadwal kunjungan wisatawan atau pengingat kegiatan.

3.4.3 Tindak Lanjut Pesan

- a) Tindak Lanjut Pesan Setelah pesan disampaikan, pengurus desa melakukan tindak lanjut berupa rapat, pembagian tugas, atau menindaklanjuti saran dari wisatawan.
- b) Monitoring dan Evaluasi Pengurus memantau komunikasi dalam grup untuk memastikan tidak terjadi overload informasi serta memudahkan penyaringan pesan penting.

Tabel 3.2 Operasional Konsep

No	Konsep	Definisi Teoritis	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan
1	Penyampaian Pesan	Merujuk pada proses komunikasi digital yang terjadi dalam sebuah ruang percakapan berbasis internet	Proses pengiriman dan penerimaan pesan dalam bentuk teks, gambar, audio, video, atau dokumen yang dapat diamati dan diukur berdasarkan kecepatan respons, kejelasan isi pesan, jumlah interaksi, serta tingkat keterlibatan anggota dalam	(1) Strategi penyampaian pesan (2) Kategori penyampaian pesan (3) Frekuensi penyampaian pesan (4) Efektifitas penyampaian pesan (5) Hambatan penyampaian pesan	(1) bagaimana proses penyampaian pesan dilakukan digrup whatsapp? (2) apa saja pesan yang disampaikan oleh pengurus di grup whatsapp? (3) seberapa sering penyampaian pesan dilakukan oleh pengurus digrup whatsapp?

			komunikasi grup.		(4) bagaimana pengurus mengatur penyampaian pesan agar efektif dan efisien? (5) apakah ada kendala dalam penyampaian pesan yang dilakukan oleh pengurus dalam grup whatsapp?
2	Bentuk Pesan	Merujuk pada berbagai jenis komunikasi digital yang dikirim dalam suatu ruang percakapan berbasis internet	Kategori pesan yang dapat diukur atau diamati dalam percakapan grup, seperti teks, gambar, video, audio, dokumen, stiker, dan tautan, yang digunakan untuk berkomunikasi dan berinteraksi antar anggota.	(1) Jenis bentuk pesan (2) Frekuensi bentuk pesan (3) Efektifitas bentuk pesan (4) Perbedaan bentuk pesan	(1) apa saja bentuk pesan yang digunakan pengurus dalam penyampaian pesan? (2) bentuk pesan apa yang paling sering digunakan pengurus dalam penyampaian pesan? (3) bentuk pesan apa yang paling efektif dalam penyampaian pesan kepada anggota?

					(4) apakah terdapat perbedaan bentuk pesan yang digunakan dalam penyampaian pesan formal dan informal oleh pengurus?
3	Tindaklanjut Pesan	Merujuk pada respons atau tindakan yang dilakukan oleh penerima pesan setelah menerima dan memahami informasi yang disampaikan dalam grup	Proses ini mencakup interpretasi pesan, pengambilan keputusan, serta eksekusi tindakan yang sesuai, yang mencerminkan efektivitas komunikasi dalam interaksi kelompok berbasis digital.	(1) Proses tindak lanjut pesan (2) Keberadaan prosedur tindak lanjut pesan (3) Efektifitas prosedur tindak lanjut pesan (4) Hambatan dalam tindak lanjut pesan	(1) Bagaimana tindaklanjut pesan dilakukan oleh pengurus dalam whatsapp grub? (2) Apakah pengurus memiliki prosedur tertentu dalam tindaklanjut pesan? (3) Seberapa efektif prosedur tindaklanjut pesan yang dilakukan pengurus dalam grup whatsapp? (4) apakah ada kendala dalam proses tindaklanjut pesan yang

					dilakukan oleh pengurus grup whatapp?
--	--	--	--	--	---------------------------------------

3.5 Metode Pengumpulan Data, Jenis Data dan Analisis Data

3.5.1 Pengumpulan Data

Peneliti dalam konteks pengumpulan data menggunakan 2 cara yaitu wawancara mendalam dan observasi secara langsung.

a. Wawancara Mendalam

Mengutip dari Wahyuni (2014), Wawancara-Mendalam (In-depth Interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72).

Metode ini digunakan untuk menggali informasi yang lebih detail mengenai bagaimana pengurus Desa Wisata Pentingsari mengelola komunikasi dalam grup WhatsApp. Wawancara mendalam dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan dan penggunaan grup WhatsApp sebagai media komunikasi utama. Pihak yang diwawancarai meliputi pengurus desa wisata, seperti ketua, sekretaris, atau admin grup WhatsApp, yang bertanggung jawab atas pengelolaan komunikasi dalam grup. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan anggota grup, termasuk pelaku usaha wisata atau masyarakat yang terlibat dalam kegiatan desa wisata. Pihak lain yang turut berinteraksi dalam grup, seperti wisatawan atau mitra kerja, juga menjadi sasaran wawancara untuk memperoleh perspektif yang lebih luas mengenai fungsi dan efektivitas komunikasi dalam grup tersebut.

Tujuan utama dari wawancara mendalam ini adalah untuk memahami strategi yang digunakan dalam mengelola pesan di grup WhatsApp, termasuk bagaimana informasi disampaikan dan diorganisir. Selain itu, wawancara bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam komunikasi di grup, baik dari sisi teknis maupun partisipasi anggota. Selain itu, wawancara juga berfokus pada peran admin dalam menyaring dan menyebarkan informasi agar

komunikasi tetap efektif dan sesuai dengan kebutuhan desa wisata. Terakhir, penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana WhatsApp berfungsi sebagai alat komunikasi dan koordinasi dalam pengelolaan Desa Wisata Pentingsari.

b. Observasi Langsung

Mengutip dari Ima (2025), Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang sangat efektif dan berguna dalam berbagai disiplin ilmu. Dengan mengamati perilaku atau fenomena secara langsung, peneliti dapat memperoleh wawasan yang mendalam tentang subjek atau objek yang diteliti. Meskipun metode ini memiliki keunggulan dalam hal memperoleh data dalam konteks alami, peneliti harus berhati-hati terhadap potensi bias dan tantangan etika yang mungkin muncul. Sebagai metode penelitian, observasi memberikan kontribusi yang besar dalam menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan lebih autentik tentang perilaku manusia dan fenomena sosial.

Observasi dilakukan dengan beberapa cara, antara lain mengamati jenis pesan yang dibagikan dalam grup, seperti pengumuman, diskusi, atau promosi terkait desa wisata. Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan peran admin dalam mengontrol informasi, termasuk apakah terdapat aturan tertentu yang diterapkan dalam grup untuk menjaga efektivitas komunikasi. Frekuensi pengiriman pesan serta respons anggota terhadap informasi yang dibagikan juga menjadi aspek penting dalam observasi ini.

Tujuan utama dari observasi langsung adalah untuk menilai dinamika komunikasi dalam grup secara lebih objektif. Melalui observasi, dapat diketahui bagaimana pesan disampaikan, diterima, dan ditanggapi oleh anggota grup. Selain itu, penelitian ini juga berupaya menganalisis apakah pengelolaan WhatsApp Group benar-benar mendukung pengembangan desa wisata atau justru menghadapi kendala tertentu yang perlu diperbaiki.

Dengan menggabungkan wawancara mendalam dan observasi langsung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran WhatsApp sebagai alat komunikasi dalam pengelolaan Desa Wisata Pentingsari. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan

efektivitas komunikasi serta optimalisasi pemanfaatan WhatsApp dalam mendukung kegiatan desa wisata.

3.5.2 Jenis Data

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42), data primer adalah: "Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau data asli yang diperoleh langsung selama penelitian dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan." Dalam penelitian ini, sumber data primer berasal dari pengurus Desa Wisata Pentingsari di Sleman yang juga tergabung dalam WhatssApp Group pengurus Desa Wisata Pentingsari di Sleman.

b. Data Sekunder

Sementara itu, menurut Kuncoro (2009), data sekunder adalah: "Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Peneliti dapat menemukan sumber data ini melalui sumber data lain yang berkaitan dengan informasi yang dicari." Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai literatur, artikel, dan sumber lain yang relevan untuk mendukung analisis. Data ini diambil dari berbagai penelitian yang memiliki korelasi dengan pengelolaan pesan WhatsApp Group oleh Pengurus Desa Wisata Pentingsari di Sleman.

3.5.3 Analisis Data

Menurut Bogdan (dalam Hardani dkk., 2020), analisis data adalah proses yang melibatkan pengorganisasian dan pengolahan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya secara sistematis. Tujuannya adalah agar data lebih mudah dipahami dan temuan yang dihasilkan dapat disampaikan kepada pihak lain.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan setelah seluruh proses pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, selesai dilakukan. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik.

Analisis Tematik

Analisis tematik digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Teknik ini melibatkan identifikasi, analisis, dan pelaporan pola atau tema yang ditemukan dalam data. Tema-tema yang muncul akan dikaitkan dengan konsep-konsep yang telah dijelaskan dalam kerangka konseptual.

Menurut Hayes (dalam Indrayani, 2008), proses analisis tematik dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan dan mengelompokkan data yang akan dianalisis.
- b. Menganalisis item-item yang berkaitan dengan topik penelitian.
- c. Mengatur data berdasarkan kesamaan tema.
- d. Menguji kesamaan tema dan merumuskan dalam kategori tertentu.
- e. Meninjau kembali transkrip jawaban yang memiliki tema serupa untuk memastikan konsistensi.
- f. Menyusun tema akhir dengan mencantumkan nama, kategori, dan penjelasannya, serta memilih data yang relevan untuk mendukung laporan penelitian.

Melalui proses analisis tematik ini, penelitian dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai data yang dikumpulkan serta menemukan pola-pola yang signifikan dalam konteks penelitian yang dilakukan.

3.6 Deskripsi Objek Penelitian

WhatsApp Group Pengurus Desa Wisata Pentingsari di Sleman merupakan sarana komunikasi digital yang digunakan oleh para pengelola desa wisata untuk berkoordinasi, berbagi informasi, serta mengambil keputusan terkait pengelolaan dan pengembangan desa wisata. Grup ini berperan penting dalam memperlancar komunikasi antar pengurus, memfasilitasi penyampaian informasi secara cepat, serta menjadi wadah diskusi mengenai berbagai aspek operasional, seperti agenda kegiatan, promosi wisata, dan manajemen pengunjung. Dalam pengelolaannya, pengurus menerapkan aturan tertentu guna menjaga efektivitas komunikasi, menghindari kesalahpahaman, serta memastikan bahwa pesan yang disampaikan tetap relevan dengan kepentingan desa wisata. Meskipun memiliki berbagai manfaat, pengelolaan pesan dalam grup ini juga menghadapi tantangan, seperti

pengendalian arus informasi, menjaga keterlibatan anggota, dan memastikan setiap diskusi menghasilkan keputusan yang tepat guna bagi kemajuan Desa Wisata Pentingsari.

Desa Wisata Pentingsari yang terletak di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, merupakan salah satu desa wisata berbasis ekowisata dan kearifan lokal yang menawarkan pengalaman wisata edukatif, budaya, dan alam. Desa ini dikenal dengan keindahan lingkungannya yang asri, dikelilingi oleh persawahan hijau dan aliran sungai yang jernih, serta memiliki berbagai potensi wisata yang menggabungkan konsep konservasi alam, budaya, dan pemberdayaan masyarakat setempat.

Wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Pentingsari dapat menikmati berbagai aktivitas, seperti belajar membatik, menanam padi, menangkap ikan dengan cara tradisional, serta mengikuti atraksi seni dan budaya khas Jawa, seperti gamelan dan tari tradisional. Selain itu, desa ini juga menawarkan pengalaman menginap di homestay milik warga, yang memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk merasakan langsung kehidupan pedesaan yang ramah dan penuh nilai budaya. Dengan pengelolaan yang baik dan dukungan masyarakat setempat, Desa Wisata Pentingsari telah berkembang menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di Yogyakarta, menarik wisatawan lokal maupun mancanegara yang ingin menikmati suasana desa yang tenang dan autentik.