**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Konteks Penelitian**

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, karena manusia diciptakan oleh tuhan dengan berdampingan dan berpasang-pasangan. Yang dengan kata lain dapat dikatakan bahwa manusia saling berketergantungan satu dengan yang lainnya. Salah satu unsur terpenting dalam hidup manusia adalah komunikasi.

Komunikasi merupakan salah satu cara membuka pikiran untuk melangkah ke dalam dunia yang lebih maju kaya akan informasi. Dimana informasi tersebut menjadi kebutuhan yang sangat esensial untuk berbagai tujuan. Dengan adanya informasi masyarakat dapat mengikuti peristiwa-peristiwa yang terjadi disekitarnya atau peristiwa-peristiwa yang terjadi di seluruh dunia sehingga wawasan masyarakat bertambah, memperluas opini dan pandangan serta dapat meningkatkan kedudukan perananya dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara.

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi, pesan-pesan, gagasan-gagasan atau ide-ide dari seorang komunikator kepada komunikan, melalui media atau saluran, baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung, menggunakan verbal maupun non verbal, dengan tujuan menimbulkan timbal balik, dan efek, baik efek terhadap dirinya sendiri, orang lain maupun lingkungan sekitar.

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia komunikasi telah diibaratkan sebagai oksigen saat ini, karena kita tidak akan bisa hidup tanpa berkomunikasi. Sekarang ini keberhasilan dan kegagalan seseorang dalam mencapai sesuatu termasuk karir banyak ditentukan oleh kemampuannya berkomunikasi.Saat ini negara berubah menjadi sektor informasi.Ini ditandai makin banyaknya orang yang memilih profesi pada sektor-sektor informasi.Misalnya konsultan, dosen, peneliti, penulis wartawan sampai *public relations* atau yang biasa disebut hubungan masyarakat.

Secara umum humas didefinisikan sebagai suatu aktivitas komunikasi dua arah dengan public baik internal maupun eksternal perusahaan atau organisasi yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, saling membantu dan kerjasama, dan dapat menciptakan citra positif pula. Humas adalah jembatan dari sebuah perusahaan, penyampai informasi keluar maupun ke dalam, tempat menampung aspirasi, menangani wartawan, membuat strategi pemasaran, pencipta image sebuah perusahaan maupun sebeuah institusi pemerintahan, merekapitulasi, serta pendokumenter hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan.

Humas perusahaan dan humas institusi pemerintahan/organisasi memiliki tugas yang berbeda walaupun tujuan utamanya adalah sama, yaitu menciptakan *image* atau citra yang positif. Perbedaannya, tugas humas perusahaan secara garis besar adalah untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya, sedangkan humas organisasi atau institusi pemerintahan tidak mencari keuntungan sebesar-besarnya seperti humas perusahaan.

Peranan humas di lembaga swasta memiliki peranan sangat spesifik. Sedangkan humas pemerintahan disamping bertugas menyelenggarakan dan mengkoordinasikan arus informasi kedalam dan keluar juga berfungsi sebagai penyaring dan komunikasi timbal balik, ia harus mampu mengolah informasi yang masuk menjadi informasi yang baik untuk dipublikasikan, hal ini bertujuan untuk menciptakan dan membina stabilitas sosial. Humas pemerintah biasanya diarahkan untuk hubungan dengan media, masalah umum, dokumentasi, dan publikasi.

Dewasa ini informasi menjadi kebutuhan mutlak bagi setiap orang. Informasi tidak dapat diterima tanpa adanya komunikasi Dalam menyampaikan pesan dan informasi dapat dilakukan dengan cara yaitu secara langsung atau lebih sering disebut *face to face/direct communication* ataupun komunikasi tidak langsung atau *indirect communication.* Seperti yang terdapat dalam definisi komunikasi dalam menyampaikan pesan dapat menggunakan media.

Dengan semakin majunya perkembangan zaman sekarang ini, tentulah menghasilkan banyak penemuan penemuan baru yaitu berupa teknologi.Teknologi dibuat oleh manusia untuk mempermudah manusia dalam melakukan suatu aktifitas, sehingga aktifitas yang sulit dapat menjadi lebih efisien dari biasanya.Adapula teknologi yang mempermudah manusia dalam berkomunikasi atau menyampaikan pesan yaitu teknologi komunikasi.Teknologi komunikasi adalah peralatan perangkat keras (hardware) dalam sebuah struktur organisasi yang mengandung nilai-nilai sosial, yang memungkinkan setiap individu mengumpulkan, memproses, dan saling tukarmenukar informasi dengan individu-individu lainnya.

Dalam hal penyebaran informasi kemajuan teknologi sangat berperan aktif tentunya, hal ini dikarenakan dengan adanya teknologi penyebaran informasi menjadi lebih mudah.Hal tersebut menjadi salah satu faktor yang sangat penting bagi masyarakat.Teknologi memiliki peran sentral dalam kehidupan masyarakat. Dalam beberapa hal yang akan membuat orang percaya hubungan sinergis antara masyarakat dan teknologi, karena masyarakat dapat ketergantungan dengan adanya teknologi.

Masyarakat saat ini memiliki kehidupan dimana teknologi modern adalah hal yang mendominasi komunikasi masyarakat.Teknologi juga dapat memberikan bantuan, teknologi adalah kebutuhan yang mutlak bagi masyarakat modern saat ini. Teknologi telah mempengaruhi gaya hidup berkomunikasi.

Dalam berkomunikasi manusia telah membuat berbagai macam cara berkomunikasi dengan cara yang modern, seperti dengan menggunakan teknologi. Alat komunikasi yang digunakan semakin canggih seiiring dengan berkembangan dunia modern. Salah satu teknologi komunikasi yang sangat berkembang adalah telepon genggam atau yang biasa disebut *handphone*, sejak beberapa puluh tahun lalu *handphome*  di Indonesia telah hadir.

Telepon genggam (telgam) atau telepon seluler (ponsel) atau handphone (HP) adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional saluran tetap, namun dapat dibawa ke mana-mana (portabel/*mobile*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan ins menggunakan kabel (nirkabel; *wireless*). Selain berfungsi untuk melakukan dan menerima panggilan telepon, telgam umumnya juga mempunyai fungsi pengiriman dan penerimaan pesan singkat (*short message service*, SMS).Ada pula penyedia jasa telepon genggam di beberapa negara yang menyediakan layanan generasi ketiga (3G) dengan menambahkan jasa *videophone*, sebagai alat pembayaran, maupun untuk televisi online di telepon genggam mereka.Sekarang, telepon genggam menjadi *gadget* yang multifungsi. Mengikuti perkembangan teknologi *digital,* kini telgam juga dilengkapi dengan berbagai pilihan fitur, seperti bisa menangkap siaran radio dan televisi, perangkat lunak pemutar audio (MP3) dan *video*, kamera *digital, game*, dan layanan internet (WAP, GPRS, 3G). Selain fitur-fitur tersebut, telgam sekarang sudah ditanamkan fitur komputer.Jadi di telgam tersebut, orang bisa mengubah fungsi telgam tersebut menjadi mini komputer.Di dunia bisnis, fitur ini sangat membantu bagi para pebisnis untuk melakukan semua pekerjaan di satu tempat dan membuat pekerjaan tersebut diselesaikan dalam waktu yang singkat.

Pada awalnya telepon genggam hadir dengan bentuk yang sangat besar dan berat, namun seiring dengan berjalannya waktu telepon genggam kini hadir dengan bentuk yang semakin tipis dan ringan, sehingga lebih mudah dan praktis untuk dibawa bawa.Karena alat komunikasi saat ini telah disesuaikan dengan kubutuhan manusia.

Di era sekarang, teknologi sangat erat kaitannya dengan Internet.Perkembangan teknologi pada masa kini yang terus berkembang, sehingga membuat Internet serta banyak media sosial juga semakin berkembang. Perkembangan [internet](https://id.wikipedia.org/wiki/Internet) itu sangat mempengaruhi kehidupan sosial serta cara berkomunikasi seseorang. Perkembangan yang terjadi terhadap telepon genggam juga semakin mempermudah komunikasi melalui sosial media maupun internet.Hanya dari sebuah *handphone* kita bisa mendapatkan begitu banyak informasi secara singkat.[*Smartphone*](https://id.wikipedia.org/wiki/Smartphone) , itulah sebutan kuntuk *handphone* canggih yang dapat berfungsi hampir sama dengan sebuah komputer jinjing atau laptop namun berukuran jauh lebih kecil.

Di dalam sebuah telepon genggam terdapat pula perangkat lunak atau yang lebih dikenal dengan aplikasi.Perangkat lunak aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak computer/telepon genggam yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.

Aplikasi yang sedang trend dan fenomenal saat ini yaitu aplikasi belanja online Zalora.Zalora menjadi trend saat ini karena digemari kalangan remaja moderen pada saat ini khususnya para siswa dan siswi sman 8 Bandung.

Zalora adalah sebuah layanan belanja secara online melalui aplikasi Zalora yang bisa didownload di Smartphone android & iPhone. Zalora merupakan solusi utama bagi masyarakat yang minim waktunya untuk belanja di mallterutama untuk anak remaja yang waktunya tersita untuk sekolah. Zaloradapat digunakan di *gadget* atau *smartphone* yang mana sedang digandrungi oleh para penggunanya belakangan ini seperti iPhone, iPad atau iPod Touch versi apapun, serta android. Aplikasi ini dapat diunggah melalui Apple App Store dan Google Play.

Zalora menawarkajasa layanan yang bisa dimanfaatkan oleh para pelanggannya untuk membeli segala kebutuhan fashion baik pria amaupun wanita barang barang yang ditawarkan sangat beragam mulai dari pakaian pria, dress untuk wanita, sepatu ataupun sandal pria dan wanita, jam tangan pria dan wanita, dompet untuk pria dan wanita,dan hingga aksesoris untuk pria dan juga untuk wanita .

Zalora bermula dibangun oleh lima orang salah satunya Oliver Samwer, seorang pebisnis asal Jerman. Hadi Wenas dan Catherine Sutjahyo awal mula nyemplung menggarap Zaloradibawah bendera Zalora International karena ajakan dari pebisnis Jerman ini.Sejarah zalora yang belum berusia 3 tahun telah mencetak banyak prestasi.

Zalora dengan usia 2,5 tahun didirikan pada bulan Juli 2012 telah banyak membantu membangkitkan tren ecommerce di Indonesia. Masyarakat Indonesia yang tadinya memiliki kecenderungan untuk membeli perlengkapan fashion secara offline mulai tergiring untuk mencoba online.

Situs ecommerce fashion Zalora pendanaannya disuntik oleh Rocket Internet. Sekilas mengenai Rocket Internet, merupakan company builder yang memilki kecenderungan meniru bisnis model yang telah terbukti berjalan.Tidak hanya itu, setelah ditiru bisnis model tersebut dilakukan improvisasi pada saat eksekusi agar dapat beradaptasi dengan target pasarnya. Company lain yang sukses di Indonesia dengan pendanaan dari Rocket Internet adalah Lazada, ecommerce yang bergerak di sektor gadget, teknologi, aksesoris.

Berdasarkan fenomena dan pemaparan di atas, maka peneliti berminat untuk mendalami dan meneliti lebih lanjut mengenai kasus tersebut dengan judul **“FENOMENA PENGGUNAAN APLIKASI ZALORA DI KALANGAN SISWA/SISWI SMA NEGERI 8 BANDUNG”.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana aplikasi Zalora dapat menjadi aplikasi belanja online yang praktis bagi siswa/siswi SMA Negeri 8 Bandung
2. Bagaimana aplikasi Zalora mempermudah kebutuhansiswa/siswi SMA Negeri 8 Bandung
3. Bagaimana manfaat aplikasi Zalora di kalangan siswa/siswi SMA Negeri 8 Bandung
   1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari laporan ini untuk menjawab semua pertanyaan yang telah diindentifikasikan sebagai masalah yang harus dicari gambarannya. Dan tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui aplikasi Zalora dapat menjadi aplikasi belanja online yang praktis bagi siswa/siswi SMA Negeri 8 Bandung.
2. Untuk mengetahui aplikasi Zalora apakah mempermudah kebutuhan para siswa/siswi SMA N egri 8 Bandung.
3. Untuk mengetahui manfaat aplikasi Zalora di kalangansiswa/siswi SMA Negeri 8 Bandung.
   1. **Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan sebuah ilmu.Sesuai dengan tema yang diangkat, maka kegunaan penelitian ini terbagi menjadi dua golongan, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.Penelitian ini sangat diharapkan mampu memberikan manfaat bagi ilmu komunikasi, khususnya pada bidang *public relations*.

* + 1. **Kegunaan Teoretis**

1. Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan keilmuan dalam bidang pendidikan ilmu komunikasi khususnya dibidang *public relations* tentang bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi Zalora di kalangansiswa/siswi SMA Negeri 8 Bandung .
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah variasi bahan kajian tentang penggunaan aplikasi Zalora oleh siswa/siswi SMA Negeri 8 Bandung, serta memberikan kontribusi bagi penelitian komunikasi lain.
3. Menjadi bahan masukan, informasi, referensi dan melengkapi bahan kepustakaan bagi pihak yang membutuhkan.
   * 1. **Kegunaan Praktis**
4. Secara praktis, hasil penelitian ini berusaha meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai komunikasi melalui sebuah aplikasi yang menggunakan internet di telepon genggam.
5. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan berusaha memahami subyektif siswa/siswi dalam aktivitas menggunakan aplikasi Zalora khususnya sebagai sarana penyampai pesan dari siswa/siswi SMAN8 Bandung kepada penjual barang.
6. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan, rekomendasi, pemikiran, informasi dan kontribusi positif bagi peneliti para lain yang mengambil obyek serupa.
   1. **Kerangka Pemikiran**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan studi fenomenologi yaitu penelitian dengan berusaha mencari pemahaman yang berorientasi untuk mendapatkan penjelasan dari realitas yang tampak.

Fenomenologi sendiri menurut **Alfred Schutz** dalam **Kuswarno**, bahwa :

**Bagaimana memahami tindakan sosial melalui penafsiran, Schutz meletakkan hakikat manusia dalam pengalaman subjektif, terutama ketika mengambil tindakan dan mengambil sikap terhadap dunia kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini Schutz mengikuti pemikiran Husserl, yaitu proses pemahaman aktual kegiatan kita, dan pemberian makna terhadapnya, sehingga terrefleksi dalam tingkah laku. (Kuswarno,2009:18)**

Dari pemaparan diatas Schutz mencoba menjelaskan bagaimana fenomenologi dapat diterapkan untuk mengembangkan wawasan ke dalam dunia sosial.Apakah dunia sosial berarti untuk setiap orang atau tidak, apa arti dunia sosial untuk subjek yang diamati, dan apa yang dia maksud dengan tindakan di dalamnya. Itu merupakan inti dari pemaparan Schutz. Pada dasarnya fenomenologi merupakan cara memahami dunia melalui pengalaman-pengalaman dalam kehidupan sosial sehari-hari.

Dalam bersosialisasi manusia tentu harus berkomunikasi dengan orang lain, demi terciptanya hubungan, baik itu hubungan tatap muka secara langsung maupun tidak langsung yakni menggunakan media komunikasi. Namun dalam komunikasi tidak langsung diperlukan media komunikasi baru, media komunikasi ini tidak menyita waktu dan tempat bagi mereka.Dimanapun dan kapanpun mereka berada mereka masih tetap dapat berkomunikasi.Salah satunya dengan menggunakan media online dalam bentuk aplikasi.

Aplikasi merupakan suatu program yang siap untuk digunakan yang dibuat untuk melaksanakan suatu funsi bagi pengguna jasa aplikasi serta penggunaan aplikasi lain yang dapat digunakan oleh suatu sasaran yang akan dituju. Aplikasi yang dijalankan dalam *smartphone* biasanya kinerjanya didukung oleh penggunaan internet pula.Dengan adanya aplikasi segala hal dapat dilakukan dengan mudah, salah satunya mempermudah berkomunikasi pula.Banyaknya aplikasi membuat beberapa aplikasi *smartphone*memiliki ciri khas dan keunggulan masing-masing sehingga masing-masing aplikasi *smartphone* memiliki keunikan tersendiri untuk dapat diminati dan dinikmati para penggunanya. Oleh karena itu masyarakat sangat bergantung pada aplikasi *smartphone*.

Aplikasi *smartphone* yang saat ini dapat dikatakan sedang *“happening”* yaitu aplikasi Zalora. Menurut <http://www.Zalora.co.id/>Zalora adalah sebagai berikut :

**Belanja Ratusan Merek di Destinasi Belanja Online Terdepan Asia**

**Pakaian Wanita Diskon · Pakaian Pria Diskon · Diskon hingga 90%**

(Sumber: [**http://www.Zalora.co.id**](http://www.Zalora.co.id))

Aplikasi *smartphone* Zalora disini adalah sebuah media penyampai informasi bagi para pengguna untuk membeli segala keperluan merka dalam bidang fashion baik pria maupun wanita. Dengan adanya aplikasi ini, pengguna Zalora akan lebih mudah dalam mencari bebagai macam barang kebutuhan dalam dunia fashon pria maupun wanita.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa seseorang dapat melakukan komunikasi dengan melalui perantara aplikasi *smartphone* Zalora sehingga lebih mudah dan praktis dalam melakukan sebuah transaksi belanja.Dengan ada plikasi Zalora mempermudah siswa/siswi SMA Negeri 8 Bandung untuk membeli segala kebutuhan mereka dan bisa langsung berkomukasi dengan si penjual secara langsung.

Aplikasi Zalora sebagai penyampai pesan darisiswa/siswi SMAN 8 Bandung kepada penjual barang di Zalora. Karena memang aplikasi Zalora satu satunya yang menjadikan alat komunikasi utama antara penjual dan pembeli barang.

Aplikasi Zalora mempermudah komunikasi lewat sebuah aplikasi di dalam sebuah *smartphone.* Karena memang aplikasi Zalora hanya dapat di unduh di *smartphone* saja, karena pada jaman sekarang anak anak muda khususnya anak anak SMA sudah menggunakan, *smartphone* dalam kehidupan sehari hari.

Perilaku yang di ambil siswa/siswi SMAN8 Bandung dalam penggunaan aplikasi Zalora itu bagai mana apakah perilaku yang possitif, dengan membeli barang yang mereka butuhkan atau perilaku konsumtif membeli barang barang yang sebetulnya tidak mereka butuhkan.

Dari semua uraian konsep di atas, maka dapat digambarkan dalam bagan kerangka sebagai berikut :

**Gambar 1.1**

**Bagan Kerangka Pemikiran**

FENOMENA PENGGUNAAN APLIKASI ZALORA DI KALANGAN SISWA/SISWI SMA NEGERI 8 BANDUNG

FENOMENOLOGI

(Alfred Schutz)

APLIKASI ZALORA

1. Aplikasi Zalora sebagai penyampai pesan darisiswa/siswi SMAN 8 Bandung kepada penjual barang di Zalora
2. Aplikasi Zalora mempermudah komunikasi lewat sebuah aplikasi di dalam sebuah *smartphone*
3. Perilaku siswa/siswi SMAN8 Bandung dalam penggunaan aplikasi Zalora

**(Sumber :Alfred Schutz, modifikasi Peneliti & Pembimb**

**(Sumber :Alfred Schutz, modifikasi Peneliti & Pembimbing, 2016)**

**1.6 Metode Penelitian**

Menurut **Ruslan** dalam bukunya yang berjudul **Metode Penelitian *Public Relations* dan Komunikasi**

**Metode merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya. (2006:24)**

Dari pengertian di atas dapat penulis simpulkan bahwa metode penelitian adalah kegiatan ilmiah secara sistematis untuk mendalami bagaimana suatu subjek/objek penelitian yang bertujuan untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode *penelitian naturalistic* (*naturalistic research*), karena penelitian dilakukan dalam kondisi yang alamiah (*natural setting*).Disebut juga penelitian etnografi, karena pada awalnya metode ini banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya.Selain itu disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan dianalisis lebih bersifat kualitatif.

Pada penelitian kualitatif, penelitian dilakukan pada objek yang alamiah maksudnya, objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut.

Sebagaimana dikemukakan dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau peneliti itu sendiri (*humane instrument*).Untuk dapat menjadi instrumen maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dalam pendekatan data. Metode penelitian kualitatif digunakan karena dalam penelitian ini yang berjudul FENOMENA PENGGUNAAN APLIKASI ZALORA DI KALANGAN SISWA/SISWI SMA NEGERI 8 BANDUNG merupakan suatu perilaku manusia dan fenomena, maka dari itu peneliti menekankan pada masalah yang diperbincangkan, masalah ini yaitu mengenai penggunaan aplikasi Zalora di kalangan siswa/siswi SMAN8 Bandung yang mempermudah sebuah proses komunikasi melalui sebuah aplikasi. Penelitian ini tentunya menguji teori dan menegakkan fakta-fakta yang didapat dari informan mengenai aplikasi Zalora.

**1.6.1 Penelitian Kualitatif**

Metode adalah cara-cara yang dilakukan untuk mendapatkan sebuah ilmu pengetahuan.Sedangkan metodologi penelitian adalah ilmu yang mempelajari macam-macam metode yang digunakan dalam penelitian.

**Bogdan dan Taylor** dalam buku yang ditulis **Moleong** berjudul **Metodologi Penelitian Kualitatif**, mendefinisikan :

**Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.(2001:3)**

Dalam metodologi kualitatif ini peneliti menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata secara lisan dan tulisan dari informan. Sasaran penelitian berlaku sebagai subjek penelitian, berfokus pada proses dan interaksi subjek, pemilihan subjek dilakukan secara *purposive/random*/acak. Dalam penelitian kualitatif mengutamakan data langsung untuk melakukan observasi dan wawancara, sehingga penelitian ini tidak ada hitungan, atau data statistik.

**Kotler** dalam buku ***Principles of Marketing Penelitian Eksploratif*** adalah:

**Salah satu jenis penelian sosial yang tujuannya untuk memberikan sedikit definisi datau penjelasan mengenai konsep atau pola yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti belum memiliki gambaran akan definisi atau konsep penelitian. Penelitian akan mengajukan what untuk menggali informasi lebih jauh. Sifat dari penelitian ini adalah kreatif, fleksibel, terbuka, dan semua sumber dianggap penting sebagai sumber informasi. (2006:122)**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu Penelitian ini memaparkan situasi dan fenomena-fenomena yang terjadi tentang penyampaian pesan melalui aplikasi Zalora dari siswa/siswi SMAN 8 Bandung kepada penjual barang

Rangkaian fakta yang dikumpulkan, dikelompokkan, ditafsirkan dan disajikan dapat menghasilkan teori, karena itu penelitian kualitatif tidak bertolak pada teori. Dengan keterlibatan peneliti dalam proses pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan terjun langsung berinteraksi dengan informan maka hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

**Bungin** dalam bukunya **Metode Penelitian Kualitatif**, menyebutkan bahwa dilihat dari tujuan yang ingin dicapai dalam analisis data kualitatif yaitu :

1. **Menganalisis proses berlangsungnya suatu fenomena sosial dan memperoleh suatu gambaran yang tuntas terhadap proses tersebut;dan**
2. **Menganalisis makna yang ada di balik informasi, data dan proses suatu fenomena sosial itu. (2009:153)**

Dari pemaparan diatas penelitian kualitatif tidak menggunakan angka-angka dan uji statistik dalam menganalisa namun lebih kepada pemahaman terhadap fenomena-fenomena sosial mengenai kehidupan masyarakat, perilaku, dan lain sebagainya yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi Memahami bagaimana perilakusiswa/siswi SMAN 8 Bandung dalam penggunaan aplikasi Zalora .

**1.6.2 Fenomenologi**

Dalam pandangan fenomenologi, peneliti berusaha memahami arti kejadian-kejadian yang banyak diperbincangkan orang-orang untuk diangkat menjadi sebuah topik masalah yang mana peneliti mendalami arti dari permasalahan tersebut, dan mencari fakta-fakta yang ada untuk dijadikan bahan acuan dalam mencari jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan.

**Ferguson** dalam **Basrowl dan Sukidin (2002:30)** dikutip kembali oleh **Ardianto** dalam buku **Metode Penelitian untuk *Public Relations*.**

**Suatu fenomena yang tampak, sebenarnya refleksi realitas yang tidak berdiri sendiri karena yang tampak itu adalah objek yang penuh dengan makna yang transcendental.Oleh karena itu untuk mendapat hakekat kebenaran harus menerobos malampaui fenomena yang tampak. (2010:67)**

Fenomenologi menekankan bahwa masyarakat merupakan informan yang terpenting dalam mencari fakta-fakta dan bukti-bukti yang akurat.Penelitian fenomenologi menekankan subjektif dari perilaku seseorang.**Moleong** dalam bukunya **Metode Penelitian Kualitatif**menyatakan bahwa:

**Penelitian fenomenologi dimulai dengan diam. Diam merupakan tindakan untuk menangkap pengertian sesuatu yang sedang diteliti. Peneliti berusaha untuk masuk ke dalam dunia konseptual para subjek yang ditelitinya sedemikian rupa sehingga mereka mengerti apa dan bagaimana suatu pengertian yang dikembangkan oleh mereka disekitar peristiwa dalam kehidupan sehari-harinya. (2001:9)**

Dalam studi fenomenologi, peneliti berusaha memahami perspektif subjek dari sudut pandang para subjek yang ditellitinya.Artinya disini peneliti harus berinteraksi secara mendalam agar memahami betul pandangan yang disampaikan informan. Manusia menginterpretasikan pengalamannya melalui interaksi dengan orang lain, hal ini didasarkan juga pada latar belakang, pendidikan,dan lingkungan sehingga membentuk persepsi dibenak mereka.

**1.7 Informan**

Informan merupakan sumber informasi yang paling penting dalam penelitian kualitatif ini yaitu manusia. Informan memberikan informasi mengenai masalah yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Informan adalah sebuah sumber data terkuat untuk penelitian ini.

Dalam penelitian ini peneliti telah memilih “sepuluh” orang siswa/siswi SMAN 8 sebagai informan. Dikarenakan para informan ini menggunakan aplikasi Zalora dan selain itu para informan ini dianggap telah memenuhi informasi lengkap yang dibutuhkan dalam penelitian fenomenologi.

Pengambilan informan secara sengaja sesuai dengan persyaratan atau kriteria tertentu yang diperlukan. Jumlah informan “sepuluh” orang berdasarkan pra riset sebelumnya yang berbentuk wawancara kecil dan observasi dimana subjek penelitian yang akan diwawancara adalah benar-benar siswa/siswi yang cenderung menggunakan aplikasi Zalora dan tentunya mereka selalu menggunakan aplikasi Zalora, sehingga penelitian ini memperoleh data yang akurat.

**1.8 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data sebagai salah satu bagian dari penelitian.Pengumpulan data adalah tahapan secara sistematis untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna mencapai tujuan dari penelitian.Dalam mengumpulkan data penelitian, teknik yang digunakan oleh peneliti yaitu studi kepustakaan (*Library Research*), observasi, wawancara mendalam, dan interpretasi.

* + 1. **Studi Kepustakaan** (*Library Research*)

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan mengkaji literatur, pandangan atau pendapat serta pokok-pokok pikiran yang berkaitan dengan media sosial yang diteliti. Studi pustaka yang dilakukan berasal dari buku-buku, data internet, dan media massa.

* + 1. **Observasi**

Observasi yaitu teknik yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung mengenai kegiatan di lapangan, baik yang berupa keadaan fisik maupun yang terjadi selama berlangsungnya penelitian ini. Observasi dapat dikatakan sebagai pengamatan secara sistematis terhadap fenomena yang diamati.Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi ***Participant Observation*, karena peneliti** ikut secara langsung dalam kegiatan atau proses yang sedang diamati. Peneliti mengamati serta melakukan kegiatan penggunaan aplikasi Zalora dapat mempermudah penyamapaian pesan.

* + 1. **Wawancara Mendalam**

Teknik ini dilakukan dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi/berulang-ulang secara berulang-ulang dan intensif.Wawancara mendalam menjadi alat utama bagi penelitian kualitatif.Pada wawancara ini, pewawancara relatif tidak mempunyai control atas respons informan.Artinya, informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam; bila perlu, tidak ada yang disembunyikan.Caranya dengan mengusahakan wawancara berlangsung informal seperti sedang mengobrol

* + 1. **Interpretasi**

Interpretasi yaitu mencari dokumen-dokumen atau data-data yang telah ada untuk mengetahui fakta yang tersimpan dalam bentuk dokumentasi berupa surat-surat, catatan harian, cenderamata, foto, video dan sebagainya.

**1.9 Teknik Analisis Data**

Menurut **Bogdan (1982)** yang dikutip **Sugiyono** dalam bukunya berjudul **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif** :

**Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. (2007:88)**

Analisis ini merupakan metode penelitian yang mengungkap gagasan penulis dari sebuah teks untuk dijadikan sebuah simpulan penelitian. Penelitian ini termasuk kategori studi fenomenologis, maka tahapan analisis data seperti yang dinyatakan **Creswell** dalam **Kuswarno** dalam bukunya yang berjudul **Metode Penelitiaan Komunikasi Fenomenologi**, adalah sebagai berikut:

1. **Peneliti memulai dengan mendeskripsikan secara menyeluruh pengalamannya;**
2. **Peneliti kemudian menemukan pernyataan (dalam wawancara) tentang bagaimana orang- orang memahami topik, rinci pernyataan- pernyataan tersebut (horisonalisasi data) dan perlakuan setiap pernyataan memiliki nilai yang setara, serta kembangkan rincian tersebut dengan tidak melakukan pengulangan atau tumpang tindih;**
3. **Pernyataan- pernyataan tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam unit- unit bermakna (*meaning unit*), peneliti merinci unit- unit tersebut dan menuliskan sebuah penjelasan teks (*textural description*) tentang pengalamannya, termasuk contoh- contohnya secara seksama.**
4. **Peneliti kemudian merefleksikan pemikirannya dan menggunakan variasi imajinatif (*imagining variation*) atau deskripsi struktural (*structural description*), mencari keseluruhan makna yang memungkinkan data melalui perspektif yang divergen (*divergent perspective*), mempertimbangkan kerangka rujukan atas gejala (*phenomenon*), dan mengkrontruksikan bagaimana gejala tersebut dialami.**
5. **Peneliti kemudian mengkontruksikan seluruh penjelasannya tentang makna dan esensi (*essence*) pengalamannya.**
6. **Proses tersebut merupakan langkah awal peneliti mengungkapkan pengalamannya, dan kemudian diikuti pengalaman seluruh partisipan. Setelah semua itu dilakukan, kemudian tulislah deskripsi gabungannya (*composite description*). (2009:137)**

Intinya analisis data kualitatif dengan studi fenomenologi juga dimulai dengan mencari dan mendeskripsikan pengalaman informan, kemudian menemukan pernyataan-pernyataan menegnai topik yang ditanyakan, lalu dikelompokkan dalam unit-unit pernyataan, kemudian mencari keseluruhan makna, kemudian mengkontruksikan seluruh penjelasan tentang makna dan essensi pengalamannya, dan yang terakhir menulis deskripsi dari gabungannya, kemudian didapatlah hasil dan kesimpulannya