

## Menggunakan Paradigma Studi Kasus Kualitatif Interpretatif Online dan Offline Untuk Memahami Efektivitas Penerapan E-Procurement

Nurdin Nurdin<sup>\*)</sup>, Sagaf S. Pettalongi  
Pascasarjana Universitas Islam Negeri Datokarama Palu  
[nnurdin@iainpalu.ac.id](mailto:nnurdin@iainpalu.ac.id)  
[sagafspettalongi@iainpalu.ac.id](mailto:sagafspettalongi@iainpalu.ac.id)

### ABSTRAK

Hadirnya media sosial memungkinkan peneliti untuk mempertimbangkan pengumpulan data baru dan strategi triangulasi. Peneliti positivis memanfaatkan kehadiran internet sebagai media untuk mengumpulkan data. Sementara itu, peneliti kualitatif interpretatif belum memanfaatkan potensi yang disediakan media sosial untuk memperkaya pengumpulan data guna memperdalam pemahaman terhadap sebuah topik yang sedang diteliti. Dengan menggunakan kasus efektivitas penerapan e-procurement pada sebuah kabupaten, peneliti melakukan wawancara secara tatap muka (offline) dan juga pengamatan diskusi di media sosial dan unggahan tentang implementasi dan penggunaan e-procurement pemerintah di sebuah kabupaten. Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif interpretatif untuk menggambarkan bagaimana pertukaran, unggahan, dan percakapan media sosial dapat digunakan sebagai sarana pengumpulan data dalam penelitian kualitatif interpretatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa observasi media sosial dapat digunakan sebagai sarana penelitian untuk meningkatkan pemahaman suatu topik yang sedang diteliti dan juga sebagai media triangulasi. Penelitian ini juga membuktikan bahwa penggunaan media sosial dalam studi interpretatif dapat mengurangi tantangan dalam rekrutmen informan, akses ke lokasi penelitian, dan mengurangi bias dalam wawancara. Penelitian ini memberikan kontribusi kepada pemahaman suatu topik penelitian dengan menggunakan data dari dua lingkungan.

**Kata kunci:** Media sosial, penelitian interpretatif, efektivitas e-procurement, paradig penelitian

### ABSTRACT

*The presence of social media allows researchers to consider new data collection and triangulation strategies. Positivist researchers take advantage of the internet's presence as a medium for collecting data. Meanwhile, interpretive qualitative researchers have not utilized the potential provided by social media to enrich data collection in order to deepen understanding of a topic being researched. By using the case of the effectiveness of the application of e-procurement in a district, the researcher conducted face-to-face interviews (offline) and also observed discussions on social media and content sharing about the implementation and use of government e-procurement in a district. This study uses an interpretative qualitative paradigm to describe how social media exchanges, uploads, and conversations can be used as a means of collecting data in interpretive qualitative research. The results of this study indicate that social media observation can be used as a research tool to increase understanding of a topic being studied and also as a triangulation medium. This study also proves that the use of social media in interpretive studies can reduce challenges in informant recruitment, access to research sites, and reduce bias in interviews. This research contributes to the understanding of a research topic using data from two environments.*

**Keywords:** Social media, interpretif study, e-procurement effectiveness, research paradigm

### PENDAHULUAN

Hadinya ruang online telah mendorong para peneliti untuk memperluas pendekatan pengumpulan data mereka (Rapanta, Botturi, Goodyear, Guardia, & Koole, 2020). Peneliti positivis telah mengambil lebih banyak keuntungan melalui penggunaan perangkat online ini dalam

praktik penelitian mereka. Misalnya, mereka mengumpulkan data melalui survei web (misalnya: Cooper et al., 2006; Lefever, Dal, & Matthíasdóttir, 2007) dan email (misalnya: Wattal, Telang, Mukhopadhyay, & Boatwright, 2012) Di sisi lain, para peneliti yang menggunakan paradigma kualitatif interpretatif belum memanfaatkan dunia online ini sebagai arena penelitian. Para peneliti

\*) *Korespondensi*

kualitatif interpretatif lebih berfokus pada pengumpulan data melalui metode konvensional seperti wawancara (Myers & Newman, 2007), focus grup (Morgan, 1997), dan studi etnografi (Crabtree, Nichols, O'Brien, Rouncefield, & Twidale, 2000; LeCompte & Schensul, 1999).

Memanfaatkan dunia online untuk mengumpulkan data penelitian memungkinkan para peneliti dengan paradigma kualitatif interpretatif memiliki kesempatan yang lebih besar untuk mengakses populasi penelitian mereka (Sade-Beck & Beer-Sheva, 2004). Populasi ini dapat mencakup informan yang sulit dijangkau secara manual (Cantrell & Lupinacci, 2007) seperti informan atau narasumber yang secara geografis sulit dijangkau. Dalam hal ini media sosial telah hadir sebagai ruang online baru yang memberikan kesempatan bagi para penggunanya untuk menghasilkan konten online, seperti saling membagi teks, foto, dan video, yang pada saat yang sama pengguna tersebut juga memanfaatkan konten online dengan melihat kiriman orang lain (Guo, Tan, Chen, Zhang, & Zhao, 2009; Zeng & Wei, 2013). Ruang media sosial dapat berfungsi sebagai arena baru untuk memahami berbagai fenomena melalui kegiatan penelitian. Hal ini juga menyiratkan bahwa para peneliti akan dapat memperluas jangkauan penelitian mereka ke lingkungan yang lebih luas di mana mereka tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Kane & Fichman (2009) bahkan sangat mendesak para peneliti untuk mempertimbangkan kembali kegiatan penelitian yang selama ini berbasis kertas dengan hadirnya teknologi baru yaitu dunia online.

Meskipun penelitian kualitatif interpretatif lazimnya berfokus pada pemahaman tindakan dan interaksi manusia dan teknologi dalam sebuah organisasi atau perusahaan secara konvensional (e.g. Doolin, 1998), paradigma penelitian semacam itu dapat menyebabkan keterbatasan dan tantangan yang nyata ketika penelitian dilakukan dalam konteks konvensional (Pousti, Urquhart, Burstein, & Linger, 2013). Misalnya perekrutan informan (Eide & Allen, 2005; Patel, Doku, & Tennakoon, 2003) dan akses yang terbatas untuk mengamati semua fenomena secara transparan dan apa yang terjadi di lingkungan penelitian (Vaast & Walsham, 2013), dan juga terjadi bias dalam pengumpulan data seperti wawancara yang mungkin terjadi dalam situasi yang sangat kaku karena masalah waktu atau lingkungan dalam suatu sesi wawancara (Myers & Newman, 2007, p. 3).

Sebaliknya, penggunaan media sosial dalam penelitian kualitatif interpretatif dapat memperkaya sumber data kita (Urquhart & Fernandez, 2013) dan mengaktifkan triangulasi (Urquhart & Vaast, 2012). Untuk meningkatkan pemahaman kita tentang suatu topik yang sedang diteliti. Namun penggunaan paradigma kualitatif interpretatif dalam

penelitian di dunia online atau gabungan antara online dan offline masih sangat jarang dilakukan oleh para peneliti dan banyak peneliti masih kurang familiar dengan pendekatan baru ini. (Vaast & Walsham, 2013). Termotivasi oleh fenomena ini, penulis bermaksud untuk mengkaji bagaimana penggunaan paradigma kualitatif interpretatif melalui pengamatan media sosial dapat digunakan sebagai arena penelitian untuk memahami keefektifan penerapan e-procurement pada sebuah pemerintah daerah kabupaten di Sulawesi. Penelitian ini juga menginput data melalui wawancara mendalam secara offline guna melakukan verifikasi dengan data online.

Dengan menggunakan studi kasus diskusi media sosial tentang implementasi dan penggunaan e-procurement pemerintah di suatu kabupaten di Sulawesi Indonesia, kami menggambarkan bagaimana pengamatan media sosial (Vaast & Walsham, 2013) dapat menjelaskan sejauh mana keefektifan penerapan e-procurement dalam pandangan para pengguna (kontraktor) dan para pegawai pemerintah (staf LPSE dan ULP). Unggahan, komentar, dan percakapan pengguna dapat digunakan untuk melengkapi pengumpulan data konvensional (wawancara tatap muka) untuk memperkuat pemahaman kita tentang topik yang sedang diteliti yaitu efektivitas penerapan e-procurement. Penulis percaya bahwa menyertakan media sosial dalam penelitian kualitatif interpretatif dapat memperdalam pemahaman dan memungkinkan triangulasi dalam topik yang sedang diteliti. Studi ini memberikan wawasan tentang bagaimana observasi media sosial (Facebook dan Blog) dapat digunakan dalam studi interpretatif untuk mendukung pemahaman yang diperoleh melalui penelitian konvensional.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pendekatan Penelitian Kualitatif Interpretatif

Penelitian kualitatif interpretatif telah menjadi salah satu pendekatan populer dalam penelitian bidang ilmu sosial. Studi interpretatif dianggap sebagai pendekatan yang lebih mudah untuk memahami aktivitas manusia (Doolin, 1998) karena memberikan kesempatan untuk memahami pengalaman hidup di dunia yang kompleks dari sudut pandang orang-orang yang menjalaninya (Schwandt, 1994, p. 118). Penggunaan pendekatan kualitatif interpretatif juga memungkinkan peneliti untuk mengungkapkan pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena (Darke, Shanks, & Broadbent, 1998; Klein & Myers, 1999; Walsham, 1995, 2006). Dalam tulisan ini paradigma interpretatif dipahami sebagai cara memahami orang menciptakan dan menghubungkan makna subjektif dan intersubjektif mereka sendiri saat mereka berinteraksi dengan dunia di sekitar mereka. Oleh

karena itu, para peneliti interpretatif berupaya memahami fenomena tersebut dengan menginterpretasikan makna yang dibuat oleh para partisipan saat penelitian dilakukan (Orlikowski & Baroudi, 1991, p. 5).

Melalui kehadiran ruang online, seperti media sosial, interaksi tersebut tidak hanya terjadi dalam konteks konvensional, seperti dalam sebuah organisasi, tetapi juga dalam konteks online. Untuk itu, para peneliti harus menyesuaikan pendekatan studi mereka agar sesuai dengan ranah media media baru (Urquhart & Vaast, 2012; Vaast & Walsham, 2013). Misalnya, Germonprez & Hovorka (2013) menyesuaikan etnografi menjadi pendekatan etnografis agar sesuai dengan lingkup media social.

Penelitian kualitatif interpretatif dinilai dapat membantu peneliti memahami fenomena dari sudut pandang partisipan yang diteliti melalui pelibatan dan interaksi dengan konteks (Cavaye, 1996; Johnson & Onwuegbuzie, 2004). Namun, karena konteksnya tidak terbatas pada pemahaman konvensional, tetapi juga konteks online, maka sudut pandang manusia di dunia online juga dapat memberikan pemahaman yang mendalam. Misalnya, Cunha & Orlikowski (2008) menggunakan ruang konvensional (wawancara offline) dan juga ruang online (data forum online) untuk memahami praktik diskursif yang mendukung karyawan dalam menghadapi ancaman identitas mereka. Akibatnya, "*sistem makna yang ada yang dimiliki oleh aktor*" (Orlikowski & Baroudi, 1991, p. 5) dalam ruang media sosial juga dapat dialami secara langsung dan dapat dimaknai melalui observasi di media sosial.

Penelitian interpretatif juga mengasumsikan bahwa konstruksi sosial, misalnya bahasa, kesadaran, makna bersama, dokumen, alat, dan artefak lainnya, menghasilkan pengetahuan tentang realitas dan juga makna yang berbeda bagi orang yang berbeda serta bagi para peneliti (Klein & Myers, 1999; Lee, 1991). Sejalan dengan perspektif tersebut, maka penulis berpendapat bahwa konstruksi sosial dalam perangkat online media social juga dapat menghasilkan makna yang berbeda melalui interpretasi konten digital yang diproduksi dan dikonsumsi oleh pengguna media sosial untuk meningkatkan pemahaman kita. Misalnya, Germonprez & Hovorka (2013) berpendapat bahwa penafsiran jaringan sosial digital di dunia digital dapat membantu menentukan dan mendefinisikan sifat sebuah kasus dalam suatu penelitian. Dunia media sosial sebagai dunia digital baru sangat bervariasi dan aktivitas manusia di lingkungan ini menghasilkan berbagai teks digital seperti email, gambar, video, dan konten yang diproduksi bersama (mis. Wiki dan forum Web) (Urquhart & Vaast, 2012) yang mampu

menghasilkan pengetahuan dan makna bagi masyarakat dan peneliti.

Berbagai teks digital membantu peneliti untuk membangun suatu tema atau konsep dari data dengan terus membandingkan atau melakukan komparasi data dari berbagai sumber wilayah yang ada di media sosial (Creswell, 2012). Hal ini mengimplikasikan bahwa pendekatan interpretatif cocok diterapkan dalam penelitian berbasis online atau media sosial untuk meningkatkan pemahaman yang mendalam terhadap suatu topic yang diteliti.

### **E-Procurement Pemerintah**

Pengadaan elektronik (E-procurement) telah merambah organisasi swasta dan publik sejak empat dekade lalu untuk merampingkan dan mengotomatiskan sistem pembelian mereka (Kishor Vaidya & Callender, 2006). Istilah e-procurement juga disebut dengan e-tendering (Lou & Alshawi, 2009) dan digunakan oleh swasta dan pemerintah khususnya bisnis pengadaan dengan portfolio pembelian yang lebih besar dan lebih beragam (Batenburg, 2007). Untuk tujuan tulisan ini, penulis mendefinisikan e-procurement pemerintah sebagai "*proses komprehensif di mana pemerintah menggunakan sistem teknologi informasi untuk membuat kesepakatan guna memperoleh produk atau jasa (kontrak) atau untuk membeli produk atau jasa dengan imbalan pembayaran (pembelian)*" (Moon, 2005, p. 54).

Lembaga pemerintah menggunakan e-procurement untuk aktivitas seperti "e-Tendering, e-Marketplace, e-Auction/Reverse Auction, dan e-Catalog/Purchasing (Kishor Vaidya & Callender, 2006, p. 72). E-procurement pemerintah dianggap sebagai alat yang efektif untuk memerangi korupsi dan penyuapan (European-Commission, 2011), meningkatkan transparansi (Croom & Brandon-Jones, 2005), mengurangi biaya pengadaan (Panayiotou, Gayialis, & Tatsiopoulou, 2004), dan penyebaran informasi pengadaan (Carayannis & Popescu, 2005).

Penerapan dan penggunaan e-procurement dalam organisasi pemerintah dipengaruhi oleh konteks organisasi internal dan eksternal. Berbagai masalah terkait dengan pengadaan saat ini, seperti proses pengadaan manual dan semi-otomatis yang ada, tingkat konsumsi kertas dalam jumlah besar, tingkat kesalahan yang tinggi, dan proses transaksi yang lambat, telah memicu organisasi pemerintah untuk menerapkan dan menggunakan e-procurement (McConnell, Doherty, & Ellis-chadwick, 2010). Beberapa organisasi pemerintah juga kurang transparansi dalam proses pengadaan barang dan jasanya. Hal ini menciptakan peluang bagi karyawan dan pebisnis untuk melakukan korupsi dan kolusi. Korupsi dan kolusi menjadi gejala kegagalan tata kelola fundamental karena pemerintah mungkin tidak dapat memprioritaskan

kepentingan publik dalam pelayanan mereka (Shah & Schacter, 2004).

Implementasi dan penggunaan e-procurement oleh pemerintah juga dipengaruhi oleh faktor kelembagaan eksternal. Pelaku usaha yang memiliki kepentingan dalam lelang pemerintah sering menekan organisasi pemerintah untuk bersikap transparan dan adil dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah. Beberapa kontraktor mungkin mempraktikkan kolusi dengan pegawai pemerintah untuk mendapatkan keuntungan dari lelang. Misalnya penelitian di Bangladesh (Mahmood, 2010) menunjukkan bahwa serikat pekerja memberikan tekanan yang signifikan pada pengadaan pemerintah saat kontraktor bernegosiasi dengan pegawai pemerintah untuk memenangkan suatu proyek. Sementara itu, kontraktor lain kurang mendapat informasi tentang lelang karena promosi yang kadang tidak sampai ke para kontraktor dan kriteria seleksi yang tidak diungkapkan juga sering menjadi masalah umum dalam proses pengadaan pemerintah (Mahmood, 2010).

Dengan menerapkan dan menggunakan e-procurement, organisasi pemerintah dapat mengurangi tekanan biaya barang dan jasanya karena sistem e-procurement memungkinkan lebih banyak kontraktor yang tertarik untuk mengikuti tender melalui proses yang transparan dan kompetitif (Cisar, 2003). Hal ini memungkinkan organisasi pemerintah untuk memilih penyedia proyek dengan biaya yang lebih murah dari proyek yang mereka tawarkan. Organisasi pemerintah juga dapat menggunakan e-procurement sebagai instrumen untuk memberantas korupsi dan kolusi karena informasi dan kriteria pemilihan tersedia secara luas bagi semua kontraktor dalam sistem e-procurement. Korupsi seringkali disebabkan oleh hubungan vertikal dimana pemasok dapat menyuap pejabat pemerintah untuk memenangkan kontrak atau mengabaikan kualitas barang yang rendah, sedangkan kolusi disebabkan oleh hubungan horizontal dimana perusahaan dapat membuat kesepakatan diantara mereka untuk tidak bersaing dalam proses pengadaan. (Balsevich, Pivovarova, & Podkolzina, 2011).

Penggunaan sosial media dalam konteks pemerintahan menjadi instrumen penting untuk mengontrol dan memantau perilaku pegawai pemerintahan serta meningkatkan keterbukaan dan transparansi pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan (Bertot, Jaeger, Munson, & Glaisyer, 2010). Beberapa penelitian terkait penggunaan media sosial untuk meningkatkan transparansi menemukan bahwa media sosial dapat secara efektif mempromosikan keterbukaan dan transparansi. Misalnya, media sosial memungkinkan penyebaran viral konten situs web pemerintah di seluruh kelompok dan tingkatan pengguna yang kemudian berpotensi berkontribusi

pada transparansi dan akuntabilitas karena konten dikontrol dan dipantau oleh pengguna (Bonsón, Torres, Royo, & Flores, 2012).

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif interpretatif dengan menggunakan studi kasus penerapan dan penggunaan e-procurement di sebuah kabupaten di Sulawesi Selatan. Data dikumpul melalui dua cara yaitu online dan offline. Penelitian ini memilih kasus diskusi, pertukaran, dan distribusi materi pengguna e-procurement pemerintah daerah di ranah media sosial. Output dari diskusi, pertukaran, dan distribusi materi di media sosial adalah "*teks digital*" (Urquhart & Vaast, 2012) yang menjadi tingkat analisis kami. Teks digital mencakup percakapan, gambar, foto, video, dan materi online lainnya. Kami berpendapat bahwa teks digital ini menghasilkan gambaran yang kental tentang fenomena yang sedang dicari (Cresswell & Miller, 2000; Geertz, 1973; Pousti et al., 2013; Urquhart & Vaast, 2012). Dalam konteks studi kami, teks digital fokus pada utas media sosial secara keseluruhan (Urquhart & Vaast, 2012) yang diperoleh dari diskusi Facebook, pertukaran, dan unggahan, dan blog perusahaan.

Diskusi media sosial melibatkan pebisnis dan warga lokal. Metode penelitian studi kasus sangat cocok untuk memahami fenomena ketika batasan antara fenomena dan konteks tidak didefinisikan secara jelas dan membutuhkan kajian yang mendalam (Yin, 2003). Diskusi, pertukaran, dan unggahan media sosial dianggap sebagai sumber data yang kaya seperti situs jejaring sosial (e.g. Boyd & Ellison, 2008; Breslin & Decker, 2007; Ellison, Steinfield, & Lampe, 2007; Germonprez & Hovorka, 2013) dan Blog (e.g. Agarwal & Liu, 2008; Hookway, 2008; Nardi, Schiano, Gumbrecht, & Swartz, 2004). Kami menggunakan observasi sosial untuk memanfaatkan pandangan pemangku kepentingan tentang implementasi e-procurement dan digunakan untuk meningkatkan pemahaman kami tentang studi offline kami.

Data offline primer dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pegawai pemerintah bagian Lembaga Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dan Unit Lelang Pemerintah (ULP) yang berlangsung antara 45 menit hingga satu jam. Semua transkripsi dikirim kembali ke narasumber a untuk konfirmasi akhir konten dan maknanya. Ada sembilan informan dari tingkat manajemen dan tingkat pegawai teknis. Pengumpulan data dari berbagai tingkat hierarki organisasi akan berkontribusi untuk menarik lebih banyak kesimpulan dan juga memberikan banyak perspektif (Scheepers & Scheepers, 2003). Kunjungan lapangan dilakukan sebanyak dua kali yang kemudian diikuti dengan beberapa kali

tindakan tindak lanjut menambah beberapa informasi yang kurang jelas saat wawancara pertama. Wawancara tindak lanjut dilakukan email, telepon, dan obrolan chat online.

Sedangkan data online guna memahami persepsi kontraktor terhadap efektifitas penerapan e-procurement dikumpul melalui media sosial para kontraktor dan perusahaan. Media social membantu

peneliti dalam memahami persepsi para kontraktor melalui diskusi online, pertukaran informasi, dan distribusi materi terkait penggunaan e-procurement pemerintah daerah di ranah media sosial. Output dari diskusi, pertukaran, dan distribusi materi di media sosial adalah "*teks digital*" (Urquhart & Vaast, 2012) yang menjadi sumber tingkat analisis peneliti. Hasil data yang dikumpulkan melalui offline dan online disajikan pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1.** Sumber dan karakteristik data

Sumber data	Karakteristik data	Masa studi
Online	Pengamatan Facebook	Peneliti mengamati dan menangkap unggahan, pertukaran materi, dan diskusi selama periode tiga bulan
	Blog	
Offline	Wawancara Semi-terstruktur	Kunjungan lapangan dilakukan sebanyak dua kali dan kemudian dilanjutkan dengan beberapa panggilan telepon dan email untuk menambah wawasan.
	Materi tertulis	Laporan tahunan, regulasi, strategi penggunaan e-procurement, dan materi tertulis lainnya
	Situs web pengadaan elektronik	Isi situs web LPSE Akses online jika diperlukan

Dengan mengikuti Pousti et al., (2013) dan Vaast & Walsham (2013), peneliti mengumpulkan data online dengan mengamati dan merekam unggahan Facebook dan Blog, pertukaran materi, dan diskusi di ranah online. Peneliti menangkap 149 utas percakapan Facebook terkait implementasi pengadaan e-government dan diskusi penggunaan yang diunggah oleh individu dan kelompok selama penelitian ini. Kami juga menganalisis Blog perusahaan yang memposting sejumlah materi terkait masalah tersebut. Pemantauan perusahaan dan posting staf, pertukaran, dan distribusi materi dan percakapan di antara mereka dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman kami, seperti yang disarankan oleh Kietzmann et al.,(2011).

Analisis data penelitian ini mengikuti metode yang disarankan oleh Strauss dan Corbin (1998) bahwa analisis data dilakukan melalui tahapan iterasi; pengkodean terbuka, pengkodean aksial dan pengkodean selektif. Dalam proses pengkodean yang peneliti lakukan dengan mengikuti proses pengkodean yang dipraktekkan oleh Urquhart dan Vaast (2012) dimana tema-tema dibangaun berdasarkan data yang muncul di media sosial Melalui pengkodean tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi konsep dan hubungan antar data untuk membangun teori yang sesuai dengan subjek dan pertanyaan penelitian empiris peneliti (Vaast & Walsham, 2013).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian terkait keefektifan penerapan e-procurement yang dilakukan melalui wawancara

mendalam secara tatap muka (offline) dan melalui pengamatan diskusi online dan distribusi material di Facebook dan Blog perusahaan memperlihatkan hasil perbedaan perspektif antara pejabat pemerintah dengan para kontraktor. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti membangun tiga tema yang masing-masing tema tersebut dibahas pada bagian berikut ini. Tema 1 menyoroti bahwa ada perbedaan persepsi mengenai apa yang dimaksud dengan tindakan profesionalisme. Tema 2 menyoroti perbedaan persepsi tentang praktik kolusi oleh pegawai pemerintah. Bukti dari Tema 3 menunjukkan bahwa pegawai pemerintah telah berkontribusi pada peningkatan edukasi dunia usaha terkait penggunaan e-procurement.

### Tema 1 – Perbedaan Persepsi Tentang Apa Yang Dimaksud Dengan Profesionalisme Pegawai E-procurement Pemerintah

Selama wawancara formal secara tatap muka dengan sejumlah narasumber pemerintah ditemukan bahwa pegawai Unit Layanan Panitia Lelang (ULP) dan Unit Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) merupakan tenaga profesional karena mereka lulusan universitas dan terakreditasi. Para pegawai tersebut direkrut dari sejumlah universitas dan telah diakreditasi oleh Lembaga Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (LKPP). Seorang informan berkata:

*Staf di ULP merupakan kumpulan seluruh panitia dari seluruh dinas yang telah terakreditasi dalam pengadaan barang dan jasa. Sedangkan staf yang mengoperasikan sistem di LPSE memiliki gelar sarjana di bidang ilmu komputer. Kami menugaskan staf ULP untuk empat divisi;*

*pengadaan konstruksi, konstruksi sipil, pengadaan barang, dan pengadaan jasa sesuai keahlian khusus mereka (L1).*

Ketersediaan staf yang berpendidikan akan mengarah pada tindakan profesional dari pegawai dan dimaksudkan untuk menghilangkan kesalahan dalam semua kegiatan guna mengurangi keluhan dari kontraktor lokal. Namun, pengamatan peneliti pada unggahan Facebook oleh para kontraktor menunjukkan bahwa persepsi mereka tentang profesionalisme berbeda dengan persepsi yang disampaikan oleh pejabat pemerintah. Para kontraktor pengguna media sosial mengutarakan pendapatnya tentang kurangnya profesionalisme staf LPSE dan ULP seperti terlihat pada percakapan berikut. Pengguna dan nama perusahaan disingkat.

WDPK : (direktur perusahaan) memposting sebagai berikut:

WDPK : *Evaluasi dokumen proyek tidak jelas, tidak ada penjelasan dari panitia lelang, Apakah menurut anda panitia lelang sudah profesional dan terakreditasi?????*

Percakapan:

WDPK : *Pertanyaan kami adalah apa kesalahan kami? Mengapa mereka mendiskualifikasi kami????*

YH : *Sampaikan saja keluhan langsung..... tampar saja itu panitia....*

WDPK : *Semua tidak jelas... mulai dari penyerahan dokumen lelang, proses evaluasi, dan pengumuman.....semuanya ceroboh!!*

YH : *Semua seperti itu... pengalaman saya di kabupaten Rokan Hilir juga seperti itu ..*

WDPK : *Ini sangat aneh Pak YH....sejauh kami ketahui, ketua panitia lelang dan anggotanya sudah diakreditasi oleh LKPP..*

Pengamatan peneliti di sebuah blog perusahaan juga menemukan unggahan serupa dimana panitia lelang, menurut para karyawan perusahaan tersebut, telah bertindak tidak profesional dalam setiap lelang proyek. Staf perusahaan lain juga memposting di blog mereka sebagai berikut:

### **PENGUMUMAN REKAYASA TERKAIT PEMENANG PROYEK DAN HASIL EVALUASI OLEH KOMITE LELANG ”**

*Hal-hal yang kami anggap lucu dan bohong termasuk:*

1. *Terjadi sebuah kesalahan: "Mereka mengubah anggaran proyek bagian estimasi Anggaran. Pemasangan pipa pvc aw 3/4 dari Rp 708,02 miliar menjadi Rp 708,20 miliar”*

2. *Terjadi kesalahan kesalahan: "Harga pipa pvc aw 3/4 lebih dari 110% dari harga yang diatur yaitu 25.000, - / meter menjadi 100.000, - per meter.*

3. *Tawaran kami dan perusahaan lain dalam satu grup (CV. TE) didiskualifikasi tanpa penjelasan yang jelas. Mereka hanya mengatakan desain kami menyerupai desain pembangunan gedung bukan desain instalasi pipa. Mengapa????*

Unggahan tersebut menghasilkan 57 tanggapan. Dari wawancara offline dengan pejabat pemerintah dijelaskan bahwa pihak manajemen kabupaten tersebut memandang bahwa mereka telah menangani masalah profesionalisme dengan mempekerjakan lulusan universitas dan staf terakreditasi LKPP. Namun, pebisnis memandang masih perlu dilakukan evaluasi cara staf kabupaten tersebut melakukan pelelangan karena dianggap belum profesional.

### **Tema 2 - Kolusi dan Korupsi Mungkin Masih Dilakukan**

Penggunaan sistem e-procurement telah menjadi sarana yang digunakan untuk memastikan transparansi, memberantas korupsi, dan mendapatkan kepercayaan para kontraktor. Penerapan dan penggunaan e-procurement menurut informan dari pihak pemerintah dinilai telah berhasil membangun kepercayaan masyarakat dan perusahaan terhadap proses pengadaan barang dan jasa. Seorang informan pemerintah dalam wawancara offline menunjukkan keberhasilan ini sebagai berikut:

*Pemberantasan korupsi lebih dari sekedar menangkap koruptor tetapi kita perlu menggunakan sistem yang mencegah pegawai pemerintah melanggar aturan. Selain itu, kepercayaan warga kita kepada pemerintah saat ini berada di titik terendah. Melalui penerapan dan penggunaan sistem e-procurement kami, pemerintah ini telah mendapatkan kembali citra kami yang hampir hilang. (L1)*

Setiap dinas kabupaten memiliki anggaran yang dibelanjakan untuk berbagai proyek pemerintah daerah setiap tahun. Realisasi proyek tersebut membutuhkan keterlibatan kontraktor lokal. Tanggung jawab utama belanja anggaran adalah pada kepala dinas yang kemudian membentuk panitia lelang untuk melelang proyeknya. Sistem tender manual sebelumnya tidak transparan dan panitia lelang proyek sering kali gagal mengungkapkan proses lelang. Setelah implementasi dan penggunaan sistem e-procurement, proses pengadaan menjadi lebih transparan dan karyawan tidak lagi mengalami tekanan seperti yang ditunjukkan pada komentar berikut:

*Dulu banyak perusahaan yang tidak puas dengan proses lelang dan kemudian mereka sering sekali melakukan protes kepada panitia lelang karena prosesnya tidak transparan. Beberapa bahkan datang langsung ke kantor dan mencoba menyerang pegawai pemerintah. Hal ini menyebabkan tekanan psikologis yang tinggi pada pegawai LPSE dan ULP yang mempengaruhi kinerja mereka. Lalu kami pikir, kami harus mencari solusi untuk masalah ini... setelah penerapan dan penggunaan sistem pengadaan e-government, panitia lelang sangat sedikit menerima keluhan dari perusahaan dan kami dapat bekerja lebih mudah (L3)*

Pengamatan kami di unggahan Facebook menunjukkan bahwa perusahaan dan stafnya masih kurang puas dengan sistem lelang online yang sudah ada tersebut. Mereka masih mencurigai para pejabat pemerintah melakukan kolusi dan korupsi terutama ketika proses lelang kurang transparan dan terdapat sejumlah inkonsistensi seperti terlihat pada percakapan dan materi yang dibagi secara online sebagai berikut.

Seorang pengguna Facebook (WS) memposting sebagai berikut:

*WS: Pengumuman tender proyek pada tanggal 15 Juni pukul 15.40 s/d 23.59pm (tapi tidak ada pengumuman sampai 17 Juni sampai 21.54. Pengaduan harus dilakukan paling lambat 18 Juni antara pukul 08.00 sampai 22 Juni pukul 16.00 Siapa yang mau komplain \_\_\_ ??? Belum ada pemenang yang diputuskan teman-teman semua \_\_\_????*

Percakapan antar pengguna Facebook:

HP : *Saya tidak bisa membayangkan... haaa*

FS : *tendering ajaib .....*

WS : *Tender online dengan gaya manual ....*

FS : *peraturan baru.... Tender online dengan gaya manual .....*

GZ : *tender online buatan.... Itu hanya kamuflase untuk mematuhi peraturan... ..*

IKL : *Tidak ada jaminan... selalu ada ruang untuk bernegosiasi (kolusi)... sistem elektronik harus lebih cepat dan transparan... tetapi kegagalan fungsi sistem selalu menjadi alasan .. (untuk berkolusi)*

KB : *tendering berhantu... ..ganti kepala dinas ... ..kirim kembali dia ke kampung halamannya..*

DC : *ini semua permainan... Saya sarankan untuk menscreenshot sehingga kita dapat menggunakan sebagai bukti dan membuat laporan..*

Percakapan di atas didukung dengan gambar dokumen kontrak di halaman Facebook. Percakapan tersebut juga menunjukkan bahwa pengumuman tender online untuk proyek tertentu harus dirilis pada 15 Juni dan penawar dapat mengajukan keluhan mereka pada 18 Juni. Namun, hingga 17 Juni pukul 21.45 WIB, hasilnya belum dirilis. Ini berarti penawar tidak memiliki cukup waktu untuk menanggapi pengumuman tersebut. Ketidakkonsistenan ini membuat perusahaan mencurigai anggota lelang berkolusi. Hal ini menunjukkan bahwa Bupati masih belum memiliki kepercayaan pelaku usaha dan mereka harus sangat berhati-hati dalam bertindak karena reaksi pertama dari pelaku usaha adalah terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

### **Tema 3 - Keterlibatan Pelaku Usaha Untuk Meningkatkan Pengetahuan**

Pada awal implementasi dan penggunaan e-government, kabupaten mulai mendidik pengusaha loka untuk menggunakan sistem e-procurement. Pengetahuan dan keterampilan pengusaha ditingkatkan melalui pelatihan dengan staf LPSE. Pemerintah kabupaten menyediakan ruang komputer yang dimanfaatkan oleh perusahaan untuk memperoleh keterampilan terkait e-procurement. LPSE kabupaten juga menugaskan staf untuk memberikan bantuan kepada perusahaan ketika berinteraksi dengan sistem. Seorang peserta mengatakan dalam wawancara offline sebagai berikut:

*Ketika kami meluncurkan sistem kami tahu bahwa sebagian besar perusahaan dan karyawannya tidak memahami tentang sistem lelang online dan mereka tidak tahu bagaimana cara menggunakannya. Alhasil, kami menyediakan ruang komputer di sebelah kantor ini. Ada juga dua instruktur yang dapat membantu mereka kapan saja mereka butuhkan. Beberapa perusahaan dari kabupaten lain yang ingin menawar proyek di kabupaten ini tidak mengetahui cara menggunakan sistem seperti cara mendaftarkan perusahaannya secara online. Mereka bisa datang ke sini dan instruktur membantu mereka mendaftarkan perusahaan mereka di sistem (L.3)*

Keterlibatan pegawai kabupaten dalam memberikan pengetahuan dan keterampilan terus dipraktekkan. Percakapan berikut menunjukkan bagaimana pegawai pemerintah aktif membantu perusahaan dan staf dalam pendidikan tentang bagaimana perusahaan dapat memperoleh nama pengguna (user name) untuk masuk ke sistem.

Pengusaha (RA) mengunggah sebagai berikut:

*Mungkinkah suatu perusahaan mengajukan penawaran pada proyek berbeda yang memerlukan kualifikasi berbeda (proyek pengadaan barang dan*

*proyek konstruksi)? Proyek ini bernilai 966 juta dan 3,7 miliar... mohon pendapat dan saran...*

DY : (Pegawai ULP): *Anda dapat memeriksa izin usaha perusahaan untuk mendapatkan detail...*

RA : *Pak DY menurut saya .. perusahaan kecil hanya boleh menawar proyek dengan biaya dibawah 3 Miliar dan perusahaan besar hanya boleh menawar proyek dengan biaya lebih tinggi*

IS : *Saya kira tidak begitu... Saya pikir ada peraturan nomor 20 tahun 2008 yang mengatur perusahaan mana yang boleh mengerjakan proyek tertentu. Perusahaan harus memiliki kriteria sumber daya manusia tertentu untuk melakukan suatu proyek.... Jika mereka memenuhi syarat untuk melakukan proyek konstruksi, mereka hanya memenuhi syarat untuk jenis proyek tersebut... jadi periksa izin perusahaan... apakah mereka memiliki izin konstruksi atau izin pengadaan barang...*

AI : (Pegawai LPSE) *jika melihat pasal 6 ayat 2 peraturan tersebut...dengan jelas disebutkan bahwa yang membuat suatu perusahaan dapat menawar suatu proyek tergantung pada kompetensi teknis, sumber daya manusia, modal, dan peralatannya... bukan besarnya proyek. Jika perusahaan memiliki persyaratan, panitia tidak dapat mendiskualifikasi perusahaan...*

Salah seorang pegawai pemerintah (AI) menanggapi unggahan di atas untuk mengklarifikasi bahwa proyek yang berbeda dapat ditawarkan oleh perusahaan yang memiliki kualifikasi tertentu. Interaksi ini merupakan bagian dari edukasi para pengusaha dalam proses lelang online di kabupaten tersebut. Pegawai pemerintah mendidik pegawai perusahaan tentang regulasi yang diterapkan dalam lelang dan perusahaan mana yang dapat menawar untuk proyek tertentu. Pembicaraan tersebut sejalan dengan temuan wawancara offline kami bahwa karyawan berkomitmen untuk mendidik bisnis lokal dalam menggunakan sistem e-procurement.

## **Pembahasan**

Tujuan dari tulisan ini adalah membuktikan bagaimana pendekatan kualitatif interpretatif dengan menggabungkan data offline dan online di media sosial dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman kita tentang suatu topik yang sedang dipelajari dalam studi interpretatif. Tujuan ini dicapai melalui observasi diskusi media sosial, unggahan, dan pertanyaan oleh pengguna e-procurement di pemerintah daerah. Antara temuan offline dan online menunjukkan hasil yang berbeda beda terkait tema yang dihasilkan dalam kedua konteks tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian dalam memahami apa yang dimaksud dengan profesionalisme pegawai pemerintah menurut informan yang diwawancarai

secara offline dengan hasil pengamatan pendapat para pengusaha di dunia online. Dalam wawancara offline, peneliti menemukan bahwa pejabat pemerintah mengatakan bahwa kolusi dan korupsi tidak lagi dilakukan setelah e-procurement digunakan, sementara pengamatan di media sosial menunjukkan sebaliknya. Terkait adanya keterlibatan pegawai pemerintah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pengusaha tentang penggunaan e-procurement, peneliti menemukan adanya konsistensi antara hasil wawancara offline dan pengamatan media sosial.

Selanjutnya hasil wawancara offline juga menunjukkan bahwa pegawai di unit pengelola layanan pengadaan dan sistem e-procurement sangat profesional dan terakreditasi. Seorang pejabat yang diwawancarai menegaskan bahwa tenaga profesional mampu menghilangkan kesalahan dalam penggunaan sistem dan malpraktek dalam proses lelang. Hal ini membuat peneliti percaya bahwa lelang e-procurement dan sistemnya telah dikelola oleh staf yang profesional, yang mampu mengelola sistem tanpa kesalahan dan lelang dilakukan secara transparan. Namun postingan dan perbincangan di media sosial oleh para pengusaha menunjukkan bahwa pegawai pemerintah dinilai tidak profesional. Banyak kesalahan yang dilakukan dalam mengelola sistem dan proses lelang.

Demikian pula, klaim yang dibuat dalam wawancara offline bahwa kabupaten telah mendapatkan kepercayaan bisnis dan warga serta kolusi tidak lagi terjadi dalam proses lelang kabupaten. Sebaliknya, perbincangan di media sosial menunjukkan bahwa pengusaha lokal mencurigai kolusi masih dilakukan panitia lelang. Kecurigaan perusahaan tersebut didasarkan pada pengumuman lelang yang tidak konsisten dan kurangnya transparansi proses lelang. Perusahaan tidak mendapatkan penjelasan yang jelas tentang bagaimana panitia lelang mengambil keputusan dalam sistem tersebut.

Di sisi lain, temuan kami juga menunjukkan konsistensi antara wawancara offline dan observasi di media sosial. Misalnya, seorang peserta wawancara offline mengatakan bahwa staf pengelola sistem e-procurement secara konsisten mendidik staf perusahaan untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan dalam sistem e-procurement. Penemuan ini konsisten dengan monitor media sosial kami di mana pegawai pemerintah menanggapi pertanyaan staf perusahaan. Pegawai pemerintah membekali staf perusahaan dengan pengetahuan dan keterampilan.

Terlepas dari perbedaan hasil antara studi offline dan observasi di media sosial, temuan penelitian tentang observasi media sosial ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap

pemahaman kita tentang penggunaan data di media sosial dalam studi dengan pendekatan kualitatif interpretatif. Temuan penelitian ini membuktikan bahwa observasi media sosial dapat digunakan sebagai perangkat untuk memperluas pengumpulan data dan sebagai media triangulasi seperti yang dikemukakan oleh Urquhart & Vaast (2012) untuk menyempurnakan topik yang sedang dipelajari. Oleh karena itu, peneliti akan membahas hasil penelitian ini berdasarkan dua aspek yaitu; media sosial sebagai tempat pengumpulan data baru dan media sosial sebagai media triangulasi dalam kajian kualitatif interpretatif.

### **Penelitian di media sosial sebagai sarana pengumpulan data guna meningkatkan pemahaman terhadap topik penelitian**

Dua tema pertama menunjukkan temuan yang berbeda antara observasi offline dan media sosial. Jika kita menerima begitu saja bahwa percakapan media sosial itu akurat dan benar, maka kita dapat menyimpulkan bahwa ada perbedaan persepsi antara pegawai kabupaten dan pengguna sistem e-procurement. Namun, informan yang diwawancarai secara offline mungkin tidak mengatakan hal yang salah tentang fenomena yang ditanyakan, tetapi mereka mungkin berada di bawah tekanan waktu sesi wawancara yang mencerminkan bahwa wawancara bias saja berlangsung dalam suatu situasi yang sangat rumit (Myers & Newman, 2007, p. 3). Hal ini dapat menyebabkan kurangnya validitas deskriptif atau akurasi faktual dari suatu topik yang sedang dieksplorasi (Johnson, 1997) yang berarti apa yang dikatakan informan saat wawancara secara tatap muka mungkin tidak terjadi dalam konteks yang sebenarnya.

Ini mendukung pandangan bahwa wawancara konvensional dalam studi interpretatif dapat menjadi masalah dan informan mungkin menciptakan fenomena mereka sendiri untuk memuaskan para peneliti (Bauer & Jovchelovitch, 2000), misalnya informan bias saja mengatakan apa yang ingin dikatakan untuk memenuhi harapan peneliti (Kleinknecht, 2007). Dalam wawancara offline, informan mungkin juga dipengaruhi oleh kognitif dan emosional karena interaksi dengan peneliti yang kemudian menyebabkan data yang dilaporkan oleh informan mungkin kurang sesuai dengan kenyataan objektif (Dean & Whyte, 1958).

Tantangan tersebut dapat dikurangi ketika studi interpretatif berlangsung di ranah media sosial. Peneliti berpendapat bahwa para informan di ruang media sosial mengekspresikan pendapat mereka secara bebas melalui produksi dan konsumsi konten di ruang online (Aral, Dellarocas, & Godes, 2013; Kaplan & Haenlein, 2010). Hal ini karena para informan di media sosial tidak dihadapkan pada interaksi tatap muka dengan peneliti dan batasan waktu yang memberikan sedikit ruang bagi

informan untuk mengekspresikan ide, pendapat, dan gagasan dalam bentuk digital yang diekspresikan secara bebas (Karnieli-Miller, Strier, & Pessach, 2009). Hal ini memungkinkan peneliti mengamati fenomena dalam suasana yang lebih alami yang menjadi landasan bagi integritas pengamatan dalam sebuah penelitian interpretatif (Cresswell, 1998).

Selain itu, dalam perangkat penelitian konvensional para peneliti mengalami kurangnya transparansi dalam mengamati semua fenomena yang sedang berlangsung, sementara penelitian di ranah media sosial menyediakan akses berkelanjutan ke data online baik yang lampau maupun yang sedang berlangsung (Vaast & Walsham, 2013). Misalnya, pengalaman peneliti membuktikan bahwa peneliti dapat mengakses data dari media sosial dalam beberapa waktu lampau seperti yang dilakukan oleh Susarla et al.,(2012). Selama periode pengamatan, peneliti mengunjungi secara berulang-ulang utas Facebook sebelumnya dan yang sedang berlangsung serta konten Blog perusahaan seperti yang dikemukakan oleh Vaast & Walsham (2013) untuk membangun konsep pemahaman peneliti.

Pengamatan media sosial termasuk berbagai teks diskusi, gambar, dan dokumen online yang diposting oleh pengguna digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan pemahaman kami tentang topik yang peneliti pelajari. Tema yang dikembangkan oleh peneliti dilakukan berdasarkan analisis semua jenis data seperti konten teks, foto, dan gambar yang dihasilkan oleh berbagai pengguna situs media sosial (Kaplan & Haenlein, 2010). Pada saat yang sama peneliti juga dapat melakukan coding secara online yang artinya proses coding telah dapat dilakukan dari awal saat peneliti mulai mengamati konten media social (e.g. Mossberger, Wu, & Crawford, 2013). Konten online diproduksi oleh berbagai situs media sosial (e.g. Xia, 2013) memungkinkan peneliti membandingkan secara terus menerus berbagai data yang diperoleh. Misalnya, dalam kasus penelitian ini, seorang informan menggunakan Facebook dan juga Blog untuk mengekspresikan ide-idenya. Ini menyiratkan bahwa media sosial juga bisa menjadi sumber data yang kaya (Greene, Choudhry, Kilabuk, & Shrank, 2010) dan dapat digunakan untuk memperkuat pemahaman kita tentang fenomena tersebut melalui pemanfaatan data dari berbagai sumber.

### **Media untuk triangulasi**

Triangulasi adalah strategi untuk *"memvalidasi data dan hasil dengan menggabungkan berbagai sumber data, metode, atau pengamat"* (Minger, 2001, p. 244). Banyak penelitian (misalnya: Angen, 2000; Cresswell, 1998; Pyett, 2003; Whittemore, Chase, & Mandle, 2001) berpendapat bahwa triangulasi dapat digunakan untuk mencapai

validitas dengan membangun konsistensi di seluruh sumber data dan pendekatan. Kurangnya konsistensi data dan pendekatan yang dilakukan dinilai melemahkan pembuktian. Namun, Patton (1990) menyarankan untuk melihat ketidakkonsistenan ini sebagai kesempatan untuk memperdalam pemahaman tentang suatu fenomena.

Temuan penelitian ini mendukung kedua argumen tersebut yang dapat digunakan untuk validasi dan memperdalam wawasan tentang topik yang sedang diteliti. Data dari media sosial dapat digunakan untuk memvalidasi temuan dari studi offline seperti sejauh mana fenomena yang ditemukan melalui observasi media sosial sudah sesuai dengan temuan dari wawancara offline dan kunjungan lapangan. Jenis validasi ini dapat dianggap sebagai triangulasi lingkungan yang “*melibatkan penggunaan berbagai lokasi, perangkat, dan faktor kunci lain yang terkait dengan lingkungan tempat penelitian berlangsung*” (Guion, Diehl, & McDonald, 2011, p. 2). Misalnya, Sarker & Sahay (2004) mengamati informan berkomunikasi secara tatap muka dan juga virtual untuk memahami kolaborasi dalam pengembangan sistem informasi dalam studi interpretatif mereka. Sarker & Sahay (2004) juga berpendapat bahwa meskipun proses penelitian menjadi kompleks karena data yang tumpang tindih antara kedua lingkungan tetapi tumpang tindih ini memberikan kesempatan untuk triangulasi pemahaman 'virtual' dan 'nyata'.

Pengamatan media sosial juga memungkinkan triangulasi berdasarkan sumber data. Saat peneliti memperoleh data dari berbagai situs media sosial (Facebook dan Blog), peneliti dapat melakukan triangulasi persamaan dan perbedaan data di situs Facebook dan Blog (Aggarwal, Gopal, Sankaranarayanan, & Singh, 2012). Data dari Facebook, misalnya, digunakan untuk memvalidasi data dari Blog dan sebaliknya. Hal ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk membangun konsistensi antar temuan.

Jika temuan media sosial kita bertentangan dengan temuan offline seperti pada tema pertama dan kedua, ini dapat difungsikan sebagai media untuk memperdalam pemahaman kita seperti yang dikemukakan oleh Patton (1990) dan Olsen (2004) dimana ketidakkonsistenan tersebut dapat memperdalam pemahaman peneliti terhadap topik yang diteliti. Hal ini dapat mengarah pada lahirnya wawasan baru yang membutuhkan penyelidikan lebih lanjut untuk memahami bagaimana perbedaan tersebut dapat terjadi dan apa implikasinya. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa observasi media sosial dalam studi kualitatif interpretatif tidak hanya memungkinkan triangulasi tetapi juga memperdalam pemahaman tentang suatu topik yang sedang dipelajari.

## SIMPULAN

Terlepas dari apakah temuan kami konsisten atau tidak antara wawancara offline dan hasil pemantauan online, temuan penelitian ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana observasi media sosial dapat digunakan dalam studi kualitatif interpretatif. Peneliti telah menunjukkan bagaimana pengamatan media sosial dapat digunakan dalam studi kualitatif interpretatif sebagai sebuah paradigma penelitian untuk memperkuat pemahaman kita tentang suatu topik yang sedang diteliti. Pengamatan media sosial dapat digunakan sebagai strategi untuk memperluas pengumpulan data dan sebagai media triangulasi (Urquhart & Vaast, 2012). Ini juga menyiratkan bahwa temuan observasi media sosial penelitian ini dapat digunakan sebagai pendekatan alternatif dalam suatu penelitian dengan paradigma kualitatif interpretatif atau sebagai pelengkap wawancara offline untuk memperkaya data kualitatif. Temuan penelitian ini juga membuktikan bahwa penggunaan observasi media sosial dalam studi interpretatif dapat digunakan untuk mengatasi keterbatasan dan tantangan ketika dilakukan dalam konteks konvensional. (Pousti et al., 2013) seperti perekrutan peserta (Eide & Allen, 2005; Patel et al., 2003) dan akses terbatas untuk mengamati semua materi secara transparan dan apa yang terjadi di lingkungan penelitian (Vaast & Walsham, 2013), dan bias dalam pengumpulan data seperti wawancara yang terjadi dalam situasi yang sangat rumit karena tekanan waktu (Myers & Newman, 2007).

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, N., & Liu, H. (2008). Blogosphere: research issues, tools, and applications. *SIGKDD Explor. Newsl.*, *10*(1), 18-31. doi: 10.1145/1412734.1412737
- Aggarwal, R., Gopal, R., Sankaranarayanan, R., & Singh, P. V. (2012). Blog, Blogger, and the Firm: Can Negative Employee Posts Lead to Positive Outcomes? *Information Systems Research*, *23*(2), 306-322. doi: 10.1287/isre.1110.0360
- Angen, M. J. (2000). Evaluating Interpretive Inquiry: Reviewing the Validity Debate and Opening the Dialogue. *Qualitative Health Research*, *10*(3), 378-395. doi: 10.1177/104973230001000308
- Aral, S., Dellarocas, C., & Godes, D. (2013). Social Media and Business Transformation: A Framework for Research. *Information Systems Research*, *24*(1), 3-13. doi: 10.1287/isre.1120.0470

- Balsevich, A., Pivovarova, S., & Podkolzina, E. (2011). Information Transparency in Public Procurement: How It Works in Russian Regions. Moskwo, Russia: Center for Institutional Studies, Higher School of Economics.
- Batenburg, R. (2007). E-procurement adoption by European firms: A quantitative analysis. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 13(3), 182-192. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pursup.2007.09.014>
- Bauer, M. W., & Jovchelovitch, S. (2000). Narrative interviewing. In P. Atkinson, M. W. Bauer & G. Gaskel (Eds.), *Qualitative Researching with Text, Image and Sound: A Practical Handbook for Social Research* (pp. 374). London: LSE Research Online.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., Munson, S., & Glaisyer, T. (2010). Social Media Technology and Government Transparency. *Computer* 43(11), 53-59.
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123-132. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2008). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x
- Breslin, J., & Decker, S. (2007). The Future of Social Networks on the Internet: The Need for Semantics. *Internet Computing, IEEE*, 11(6), 86-90. doi: 10.1109/MIC.2007.138
- Cantrell, M. A., & Lupinacci, P. (2007). Methodological issues in online data collection. *Journal of Advanced Nursing*, 60(5), 544-549. doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04448.x
- Carayannis, E. G., & Popescu, D. (2005). Profiling a methodology for economic growth and convergence: learning from the EU e-procurement experience for central and eastern European countries. *Technovation*, 25(1), 1-14. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0166-4972\(03\)00071-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0166-4972(03)00071-3)
- Cavaye, A. L. M. (1996). Case study Research: A Multi-faceted research Approach For IS. *Information Systems Journal*, 6(3), 227-242.
- Cisar, O. (2003). Strategies for Using Information Technologies for Curbing Public-Sector Corruption: The Case of the Czech Republic. Retrieved 01 August 2011 <http://pdc.ceu.hu/archive/00001820/01/Cisar.pdf>
- Cooper, C. J., Cooper, S. P., del Junco, D. J., Shipp, E. M., Whitworth, R., & Cooper, S. R. (2006). Web-based data collection: detailed methods of a questionnaire and data gathering tool. *Epidemiologic perspectives & innovations : EP+I*, 3, 1-1. doi: 10.1186/1742-5573-3-1
- Crabtree, A., Nichols, D. M., O'Brien, J., Rouncefield, M., & Twidale, M. B. (2000). Ethnomethodologically informed ethnography and information system design. *Journal of the American Society for Information Science*, 51(7), 666-682. doi: 10.1002/(SICI)1097-4571(2000)51:7<666::AID-ASI8>3.0.CO;2-5
- Cresswell, J. W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London: Sage Publications.
- Cresswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). Determining Validity in Qualitative Inquiry. *Theory Into Practice*, 9(3), 124-130.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research* (4 ed.). Boston: Pearson/Merrill Prentice Hall
- Croom, S. R., & Brandon-Jones, A. (2005). Key Issues in E-Procurement : Procurement Implementation and Operation in the Public Sector *JOURNAL OF PUBLIC PROCUREMENT*, 5(3), 367-387.
- da Cunha, J. V., & Orlikowski, W. J. (2008). Performing catharsis: The use of online discussion forums in organizational change. *Information and Organization*, 18(2), 132-156. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.infoandorg.2008.02.001>
- Darke, P., Shanks, G., & Broadbent, M. (1998). Successfully Completing Case Study Research: Combining Rigour, Relevance, and Pragmatism. *Information Systems Journal*, 8, 273-289.
- Dean, J. P., & Whyte, W. F. (1958). How Do You Know If the Informant is Telling the Truth? *Human Organization*, 17(2), 34-38.
- Doolin, B. (1998). Information technology as disciplinary technology: being critical in interpretive research on information systems. *Journal of Information Technology (Routledge, Ltd.)*, 13(4), 301.
- Eide, P., & Allen, C. B. (2005). Recruiting Transcultural Qualitative Research Participants: A Conceptual Model.

*International Journal of Qualitative Methods*, 4(2), 44-56.

- Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The Benefits of Facebook "Friends": Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x
- European-Commision. (2011). E-Procurement Reduces Opportunities For Corruption and Bribery <http://www.transparencyinternational.eu>
- Geertz, C. (1973). *Thick Description: Toward an Interpretive Theory of Culture*. New York Basic.
- Germonprez, M., & Hovorka, D. S. (2013). Member engagement within digitally enabled social network communities: new methodological considerations. *Information Systems Journal*, 23(6), 525-549. doi: 10.1111/isj.12021
- Greene, J. A., Choudhry, N. K., Kilabuk, E., & Shrank, W. H. (2010). Online Social Networking by Patients with Diabetes: A Qualitative Evaluation of Communication with Facebook. *Journal General Internal Medicine* 26(3), 287-292.
- Guion, L. A., Diehl, D. C., & McDonald, D. (2011). Triangulation: Establishing the Validity of Qualitative Studies. Retrieved 03 February 2014, from Department of Family, Youth and Community Sciences, University of Florida <http://edis.ifas.ufl.edu/fy394>
- Guo, L., Tan, E., Chen, S., Zhang, X., & Zhao, Y. (2009). *Analyzing patterns of user content generation in online social networks*. Paper presented at the Proceedings of the 15th ACM SIGKDD international conference on Knowledge discovery and data mining, Paris, France.
- Hookway, N. (2008). Entering the blogosphere': some strategies for using blogs in social research. *Qualitative Research*, 8(1), 91-113.
- Johnson, R. B. (1997). Examining the Validity Structure of Qualitative Research. *Education*, 118(2), 282-292.
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26.
- Kane, G. C., & Fichman, R. G. (2009). The Shoemaker's Children: Using Wikis For Information Systems Teaching, Research, and Publication. *MIS Quarterly*, 33, 1-17.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59 - 68.
- Karnieli-Miller, O., Strier, R., & Pessach, L. (2009). Power Relations in Qualitative Research. *Qualitative Health Research*, 19(2), 279-289. doi: 10.1177/1049732308329306
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(3), 241-251. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.bushor.2011.01.005>
- Kishor Vaidya, A. S. M. S., & Callender, G. (2006). Critical Factors that influence E-Procurement Implementation Success in the Public Sector *JOURNAL OF PUBLIC PROCUREMENT*, 6(1&3), 70-99.
- Klein, H. K., & Myers, M. D. (1999). A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretative Field Studies in Information Systems. *MIS Quarterly*, 23(1), 67-94.
- Kleinknecht, S. (2007). Special: An interview with Robert Prus: His Career, Contributions, and Legacy as an Interactionist Ethnographer and Social Theorist. *Qualitative Sociology Review*, 3(2), 221-288.
- LeCompte, M. D., & Schensul, J. J. (1999). *Designing and Conducting Ethnographic Research*. Plymouth, UK: Altamira Press.
- Lee, A. S. (1991). Integrating Positivist and Interpretive Approach to Organizational Research. *Organizational Science*, 2(4), 342-365.
- Lefever, S., Dal, M., & Matthíasdóttir, Á. (2007). Online data collection in academic research: advantages and limitations. *British Journal of Educational Technology*, 38(4), 574-582. doi: 10.1111/j.1467-8535.2006.00638.x
- Lou, E. C. W., & Alshawi, M. (2009). Critical Success For E-Tendering Implementation in Construction Collaborative Environments: People and Process Issues. *Journal of Information Technology in Construction*, 14, 98-109.
- Mahmood, S. A. I. (2010). Public Procurement and Corruption in Bangladesh Confronting the Challenges and Opportunities. *Journal of Public Administration and Policy Research* 2(6), 103-111.
- McConnell, D. J., Doherty, N. F., & Ellis-chadwick, F. (2010, 19-21 May 2010). *Exploring the uptake and application of*

- electronic procurement to central and local government*. Paper presented at the Research Challenges in Information Science (RCIS), 2010 Fourth International Conference on.
- Minger, J. (2001). Combining IS Research Methods: Towards a Pluralist Methodology. *Information Systems Research*, 12(3), 240-259.
- Moon, M. J. (2005). E-Procurement Management in State Governments: Diffusion of E-Procurement Practices and Its Development *JOURNAL OF PUBLIC PROCUREMENT*, 5(1), 54-72.
- Morgan, D. L. (1997). *Focus Groups as Qualitative Research*. London: SAGE Publication, Inc.
- Mossberger, K., Wu, Y., & Crawford, J. (2013). Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities. *Government Information Quarterly*, 30(4), 351-358. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.016>
- Myers, M. D., & Newman, M. (2007). The qualitative interview in IS research: Examining the craft. *Information and Organization*, 17(1), 2-26. doi: 10.1016/j.infoandorg.2006.11.001
- Nardi, B. A., Schiano, D. J., Gumbrecht, M., & Swartz, L. (2004). Why We: Blog. *COMMUNICATIONS OF THE ACM* 47(12), 41-46.
- Olsen, W. (2004). Triangulation in Social Research: Qualitative and Quantitative Methods Can Really Be Mixed. *Developments in Sociology*, 20(1), 103-121.
- Orlikowski, W. J., & Baroudi, J. J. (1991). Studying Information Technology in Organizations: Research Approaches and Assumptions. *Information Systems Research*, 2(1), 1-28.
- Panayiotou, N. A., Gayialis, S. P., & Tatsiopoulou, I. P. (2004). An e-procurement system for governmental purchasing. *International Journal of Production Economics*, 90(1), 79-102. doi: 10.1016/s0925-5273(03)00103-8
- Patel, M. X., Doku, V., & Tennakoon, L. (2003). Challenges in recruitment of research participants. *Advances in Psychiatric Treatment*, 9(3), 229-238. doi: 10.1192/apt.9.3.229
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Pousti, H., Urquhart, C., Burstein, F., & Linger, H. (2013). *Methodological implications of social media as a research setting for IS studies in healthcare: Reflections from a grounded theory study*. Paper presented at the 24th Australasian Conference on Information Systems 4-6 Dec 2013, Melbourne, Melbourne Australia.
- Pyett, P. M. (2003). Validation of Qualitative Research in the "Real World". *Qualitative Health Research*, 13(8), 1170-1179. doi: 10.1177/1049732303255686
- Rapanta, C., Botturi, L., Goodyear, P., Guàrdia, L., & Koole, M. (2020). Online University Teaching During and After the Covid-19 Crisis: Refocusing Teacher Presence and Learning Activity. *Postdigital Science and Education*, 2(3), 923-945. doi: 10.1007/s42438-020-00155-y
- Sade-Beck, L., & Beer-Sheva. (2004). Internet Ethnography: Online and Offline. *International Journal of Qualitative Methods* 3(2), 45-51.
- Sarker, S., & Sahay, S. (2004). Implications of space and time for distributed work: an interpretive study of US-Norwegian systems development teams. *European Journal of Information Systems*, 13(3), 3-20.
- Scheepers, R., & Scheepers, H. (2003). *Contexts of Relevance in Explanatory Case Studies in Information Systems: Ubiquitous Information Technology Implementation in Organizations*. Paper presented at the 24th International Conference on Information Systems Seattle, Wash. .
- Schwandt, T. A. (1994). Constructivist, interpretivist approaches to human inquiry. In N. K. D. Y. S. Lincoln (Ed.), *Handbook of qualitative research* (pp. 118-137). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Shah, A., & Schacter, M. (2004). Combating Corruption: Look Before You Leap. Retrieved 31 July 2012 [http://www.12iacc.org/archivos/WS\\_6.2\\_CLIFF\\_ANWAR\\_SHAH\\_AND\\_MARK\\_SCHACTER.PDF](http://www.12iacc.org/archivos/WS_6.2_CLIFF_ANWAR_SHAH_AND_MARK_SCHACTER.PDF)
- Strauss, A., & Corbin, J. M. (1998). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques* (2 ed.). California, USA: Sage Publications, Inc.
- Susarla, A., Jeong-Ha, O., & Yong, T. (2012). Social Networks and the Diffusion of User-Generated Content: Evidence from YouTube. *Information Systems Research*, 23(1), 23-41. doi: 10.1287/isre.1100.0339
- Urquhart, C., & Fernandez, W. (2013). Using Grounded Theory Method in Information Systems: the Researcher as Blank Slate and

Other Myths. *Journal of Information Technology*, 28(3), 1-13.

Urquhart, C., & Vaast, E. (2012). *Building Social Media Theory from Case Studies : A New Frontier For IS Research* Paper presented at the Thirty Third International Conference on Information Systems, Orlando 2012, Orlando, USA.

Vaast, E., & Walsham, G. (2013). Grounded theorizing for electronically mediated social contexts. *European Journal of Information Systems*, 22(1), 9-25.

Walsham, G. (1995). The Emergence of Interpretivism in IS Research. *Information Systems Research*, 6(4), 376-394.

Walsham, G. (2006). Doing Interpretive Research. *European Journal of Information Systems*, 15(3), 320-330.

Wattal, S., Telang, R., Mukhopadhyay, T., & Boatwright, P. (2012). What's in a "Name"? Impact of Use of Customer Information in E-Mail Advertisements. *Information Systems Research*, 23(3-part-1), 679-697. doi:10.1287/isre.1110.0384

Whittemore, R., Chase, S. K., & Mandle, C. L. (2001). Validity in Qualitative Research. *Qualitative Health Research*, 11(4), 522-537. doi: 10.1177/104973201129119299

Xia, L. (2013). Effects of Companies' Responses to Consumer Criticism in Social Media. *International Journal of Electronic Commerce*, 17(4), 73-100. doi: 10.2753/JEC1086-4415170403

Yin, R. K. (2003). *Case Study Research - Design and Method* (3 ed.). London: Sage, Thousand Oaks.

Zeng, X., & Wei, L. (2013). Social Ties and User Content Generation: Evidence from Flickr. *Information Systems Research*, 24 (1), 71-87.