

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Reseffendi (2010) mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai penelitian dengan wawancara, angket, atau observasi sebagai metode pengumpulan data untuk mengetahui kondisi aktual subjek yang sedang diteliti. Sedangkan, penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan pendekatan mengeksplorasi dan memahami suatu gejala (Creswell, 2008). Menurut Poewardari (2005), penelitian kualitatif memiliki *output* pengolahan data yang bersifat deskriptif, seperti observasi dan transkrip wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis krisis pariwisata dilihat dari sisi krisis pemasaran (citra/reputasi) dan krisis SDM pariwisata, kemudian akan dibuat strategi pemulihan krisis pariwisata Kota Bandung melalui analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*).

#### B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan *purposive sampling* yang dapat diartikan sebagai sebuah teknik dalam menentukan sampel dengan suatu pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011). Partisipan dalam penelitian ini merupakan pelaku pariwisata yang memiliki peran dalam pemulihan krisis pemasaran pariwisata (citra/reputasi) dan krisis SDM pariwisata Kota Bandung

pada masa pandemi covid-19, terdiri dari tenaga kerja pariwisata dan aparatur pariwisata (menurut Pajriah, 2013) yang diuraikan sebagai berikut.

#### 1. Tenaga Kerja Pariwisata

Peneliti memilih partisipan tenaga kerja pariwisata yang memiliki profesi dibidang usaha pariwisata dengan kecenderungan tingkat krisis yang besar selama pandemi covid-19, seperti usaha daya tarik wisata, usaha akomodasi, usaha transportasi, usaha makan dan minum, meliputi :

- a. Bapak Angga, merupakan seorang pramuwisata sekaligus perwakilan Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Jawa Barat yang sempat kehilangan penghasilan selama pandemi covid-19. Tutupnya daya tarik wisata Kota Bandung telah mengakibatkan para pramuwisata termasuk Bapak Angga beralih profesi dan mencari sumber pendapatan dibidang lain.
- b. Ibu Debby Laura, merupakan seorang *sales executive* Novotel Hotel Bandung yang memiliki tugas dan fungsi menjual dan memasarkan produk hotel, serta mencari konsumen sebagai pelanggan dan memperkenalkan produk yang telah ditentukan.
- c. Bapak Fransiskus Henry, merupakan seorang *tour sales* sebuah *travel agent* di Jaswita Tour Travel Bandung yang bertugas untuk menawarkan paket perjalanan dalam maupun luar kota kepada wisatawan.
- d. Ibu Yasmin Syadza, merupakan seorang penjual makanan dan minuman bertempat di salah satu pusat kuliner Kota Bandung yaitu

*The Hallway Space* yang juga terkena dampak selama pandemi covid-19.

## 2. Aparatur Pariwisata

Peneliti memilih partisipan aparatur pariwisata pemerintah dan non pemerintah berdasarkan tugas, pokok, dan fungsinya dalam ikutserta memulihkan krisis pariwisata Kota Bandung, antara lain :

### a. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan pada bidang kebudayaan, pariwisata, dan ekonomi kreatif Kota Bandung

### b. Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Jawa Barat

Merupakan organisasi hotel dan restoran di Kota Bandung dengan tugas membina dan menumbuhkembangkan badan usaha yang bergerak dibidang usaha jasa makanan dan minuman, jasa perhotelan, dan lembaga pendidikan pariwisata, serta turutserta mengembangkan potensi kepariwisataan nasional

## **D. Pengumpulan Data**

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Menurut Moloeng (2016), wawancara merupakan proses komunikasi antara pihak yang mengajukan pertanyaan (pewawancara) dan pihak yang memberikan jawaban dari pertanyaan (narasumber) dengan maksud dan

tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik wawancara semi struktur. Teknik wawancara semi struktur digunakan untuk dapat menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan gagasan (Sidiq & Choiri, 2019). Peneliti akan melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pemulihan krisis pariwisata Kota Bandung pada masa pandemi covid-19 yang terdiri dari pemerintah, sektor privat, dan masyarakat.

b. Observasi

Widoyoko (2014) mendefinisikan observasi sebagai upaya dalam mengamati dan mencatat unsur-unsur yang timbul pada suatu gejala objek penelitian secara sistematis. Terdapat 5 (lima) jenis observasi menurut Riyanto (2010), antara lain : a) Observasi partisipan, merupakan observasi yang mana pengamat ikut terlibat dalam kegiatan subjek yang diamati, b) Observasi non partisipan, merupakan observasi yang mana pengamat tidak ikut terlibat dalam kegiatan subjek yang diamati, c) Observasi sistematis, merupakan observasi dengan instrumen pengamatan berupa pedoman, d) Observasi non sistematis, merupakan observasi yang tidak menggunakan pedoman sebagai instrument pengamatan, dan e) Observasi eksperimental, merupakan pengamatan dilakukan dengan cara memasukkan suatu kondisi atau situasi tertentu kedalam observasi.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih observasi non partisipan karena peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan yang menjadi subjek observasi, serta observasi sistematis agar observasi dapat terstruktur dan

sesuai alur penelitian. Peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan mengenai kondisi aktual krisis pariwisata Kota Bandung dilihat dari aspek pemasaran (citra/reputasi) dan aspek sumber daya manusia (SDM) pariwisata.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015), dokumentasi merupakan sesuatu yang berhubungan dengan peristiwa yang terjadi di masa lampau dalam bentuk gambar, tulisan, maupun karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi menjadi nilai tambah dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah data sekunder mengenai kondisi aktual krisis pariwisata Kota Bandung dari aspek pemasaran (citra/reputasi) dan SDM pariwisata.

## **2. Alat Pengumpulan Data**

a. Pedoman Wawancara

Alat wawancara yang akan peneliti gunakan adalah pedoman wawancara (*interview guide*) dengan alat bantu yaitu *notebook* dan *tape recorder*. Panduan wawancara berisi beberapa pertanyaan mengenai krisis pariwisata Kota Bandung, yaitu aspek pemasaran (citra/reputasi) meliputi *touristy attraction, basic facilities, variety and economical factors compose* dan aspek sumber daya manusia (SDM) pariwisata meliputi pendidikan, kesehatan, dan ekonomi.

b. Alat Dokumentasi

Alat yang akan peneliti gunakan dalam dokumentasi adalah buku catatan dan *handphone* yang berfungsi untuk merekam percakapan peneliti dengan narasumber. Selain itu, peneliti menggunakan kamera dalam mengambil dokumentasi berupa gambar dan video mengenai kondisi aktual krisis pariwisata yang terjadi di Kota Bandung.

**3. Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis oleh Miles & Hubberman (dalam Sugiyono, 2013) yang menyatakan bahwa aktivitas analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang akan dijabarkan sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Reduksi data menurut Miles & Huberman (2007) merupakan bentuk analisis dengan penajaman, penggolongan, pengarahannya, dan pembuangan data yang tidak dibutuhkan, serta pengorganisasian data untuk dapat menarik dan memverifikasi simpulan akhir. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggolongkan dan mempertajam data hasil wawancara yang sudah dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pemulihan krisis pariwisata Kota Bandung (meliputi pemerintah, sektor privat, dan masyarakat) kedalam 2 (dua) aspek krisis pariwisata, yaitu krisis pemasaran (citra/reputasi) dan krisis SDM pariwisata,

## 2. *Data Display* (Penyajian Data)

*Data display* (penyajian data) merupakan teknik analisis yang dapat mempermudah peneliti dalam upaya pemecahan masalah (Rasyad, 2002). Prastowo (2011) mendefinisikan *display data* sebagai upaya penarikan kesimpulan dari hasil reduksi data melalui pendeskripsian informasi yang sudah didapatkan. Dalam penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan data yang diperoleh kedalam bentuk teks naratif berdasarkan 2 (dua) aspek krisis pariwisata, yaitu krisis pemasaran (citra/reputasi) meliputi citra destinasi wisata dan krisis SDM pariwisata meliputi pendidikan SDM pariwisata, kesehatan SDM pariwisata, dan ekonomi SDM pariwisata.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan tahap reduksi data dan penyajian data, tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan pandangan mengenai hasil analisis data yang menjawab fokus penelitian. Gunawan (2013) menyatakan bahwa gambaran keberhasilan kegiatan analisis dapat dilihat melalui rangkaian reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pemulihan krisis pariwisata Kota Bandung meliputi pemerintah, sektor privat, dan masyarakat yang kemudian ditarik kesimpulannya berdasarkan fokus dan tujuan penelitian.

Setelah melakukan metode analisis data yang dipaparkan sebelumnya, kemudian peneliti akan menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*) dalam menyusun strategi pemulihan pariwisata Kota Bandung pada masa pandemi covid-19 yang akan dipaparkan sebagai berikut.

#### 1. Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*)

Analisis SWOT merupakan metode evaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman suatu perusahaan yang nantinya akan menghasilkan sebuah perencanaan strategis. Analisis SWOT menurut Grewal & Levy (2008) akan membantu suatu perusahaan untuk menentukan tujuan bisnis sekaligus mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang menguntungkan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut. Analisis SWOT menggunakan sistem bobot dan *rating*. Pembobotan ditentukan oleh tingkat kepentingan penanganan dimulai dengan skala 0,0 (sangat tidak penting) hingga 1,0 (sangat penting). Pembobotan tersebut memiliki jumlah skor senilai 1,00 (100%). Sedangkan *rating* ditentukan oleh tingkat kemungkinan yang akan terjadi pada jangka pendek. *Strengths* (kekuatan) dan *opportunities* (peluang) diberikan nilai dimulai dari +1 (sangat rendah) hingga (+4) sangat tinggi), sedangkan *weakness* (kelemahan) dan *threats* (ancaman) diberikan nilai *rating* dimulai dari -1 (sangat rendah) hingga -4 (sangat tinggi). Kemudian, hasil nilai bobot tersebut dikalikan nilai *rating* dan menghasilkan nilai skor. Selanjutnya, akan diuraikan kedalam matriks faktor strategis internal dan matriks faktor strategis. Faktor strategis internal merupakan faktor yang timbul dari lingkungan internal suatu perusahaan yang terdiri dari kekuatan (*strengths*) dan kelemahan

(*weakness*). Sedangkan, faktor strategis eksternal merupakan faktor yang timbul dari lingkungan eksternal yang terdiri dari peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Kemudian, peneliti akan menentukan strategi alternatif berdasarkan penentuan titik koordinat yang berfungsi untuk menentukan posisi strategi pada kuadran I, kuadran II, kuadran III, atau kuadran IV. Hal ini bertujuan agar strategi perusahaan dapat teridentifikasi yang dikelompokkan kedalam 4 (empat) kuadran bersifat *agresif*, *diversifikasi*, *turn-around*, atau *defensive* yang dijabarkan sebagai berikut.

a. Kuadran I (*Agresif*)

Merupakan situasi perusahaan yang memiliki kekuatan internal yang cukup besar, sehingga peluang yang ada dapat dimanfaatkan dengan baik dan dapat menguntungkan bagi perusahaan

b. Kuadran II (*Diversifikasi*)

Merupakan situasi perusahaan yang menghadapi ancaman yang besar, namun di sisi lain memiliki kekuatan internal

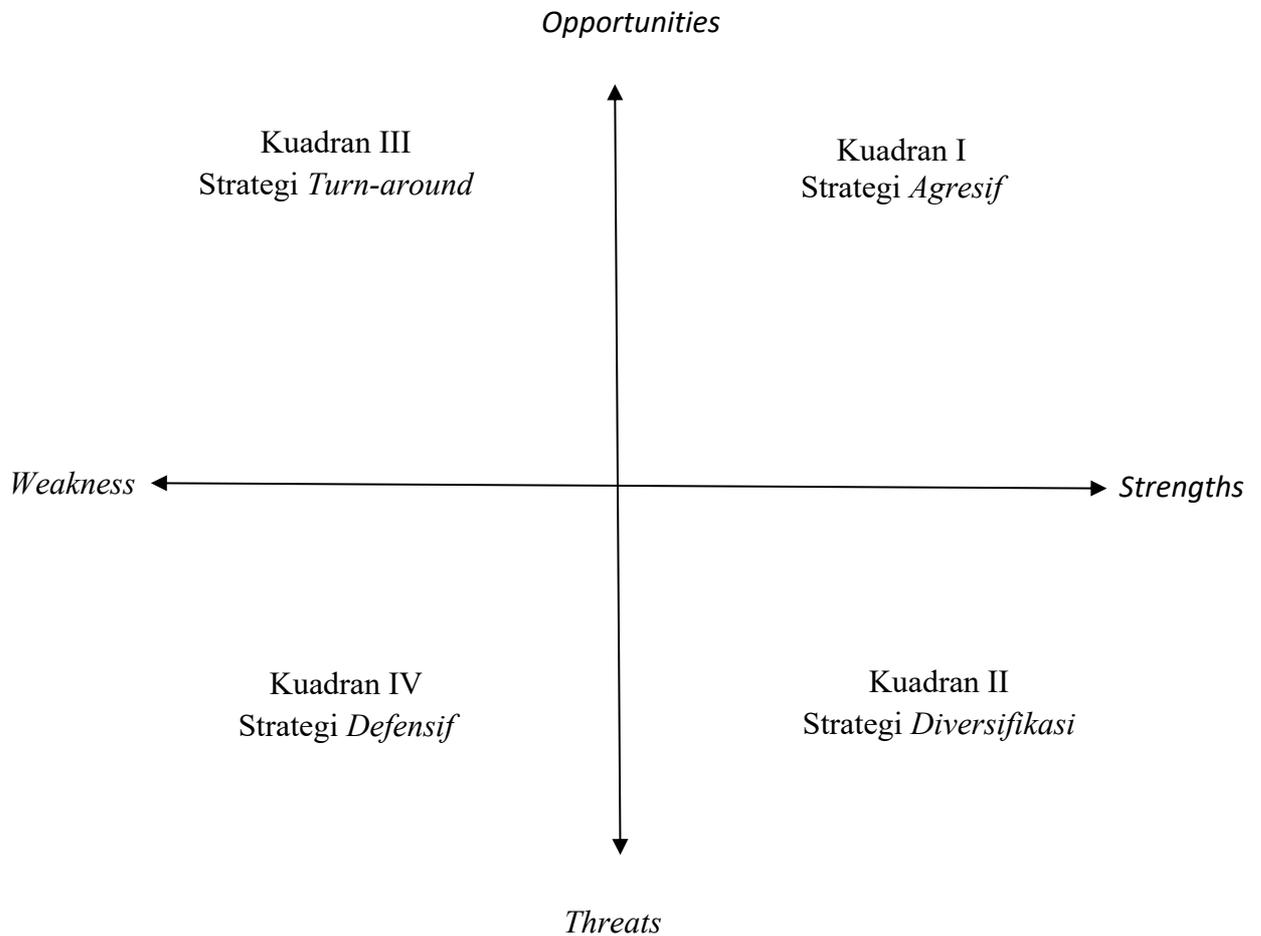
c. Kuadran III (*Turn-around*)

Merupakan situasi perusahaan yang memiliki peluang yang sangat besar, namun memiliki kelemahan internal yang cukup besar

d. Kuadran IV (*Defensive*)

Merupakan situasi perusahaan yang mengalami ancaman dan kelemahan internal yang besar, sehingga kondisi ini tidak menguntungkan bagi perusahaan

Gambar 2.2  
Diagram Kuadran SWOT



## 2. Matriks SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*)

Setelah mengetahui posisi koordinat dan kuadran pada diagram analisis SWOT, maka akan dilakukan penyusunan matriks SWOT. Matriks SWOT bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai *strengths* (kekuatan) dan *weakness* (kelemahan), sekaligus *opportunities* (peluang) dan *threats* (ancaman) yang dihadapi oleh suatu perusahaan, sehingga strategi perusahaan dapat disusun dengan baik (Rangkuti, 2009) yang dijabarkan kedalam matriks sebagai berikut.

Tabel 3.1  
Matriks SWOT

<p>IFAS</p> <p>EFAS</p>	<p><i>Strengths (S)</i></p> <p>(Faktor kekuatan internal)</p>	<p><i>Weakness (W)</i></p> <p>(Faktor kelemahan internal)</p>
<p><i>Opportunities (O)</i></p>	<p>Strategi S-O</p>	<p>Strategi W-O</p>
<p>(Faktor peluang eksternal)</p>	<p>Strategi ini digunakan untuk menangkap peluang dari lingkungan eksternal berdasarkan kekuatan yang dimiliki.</p>	<p>Strategi ini digunakan untuk memanfaatkan peluang dari lingkungan eksternal untuk mengurangi kelemahan internal.</p>
<p><i>Threats (T)</i></p>	<p>Strategi S-T</p>	<p>Strategi W-T</p>
<p>(Faktor ancaman eksternal)</p>	<p>Strategi ini digunakan untuk meminimalisir tantangan atau ancaman eksternal yang memiliki dampak negatif .</p>	<p>Strategi ini digunakan untuk mempertahankan perusahaan dengan meminimalisir kelemahan internal dan ancaman internal</p>

Sumber : Peneliti, 2022

## E. Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengujian keabsahan data meliputi uji kredibilitas data, uji depenabilitas, uji transferabilitas, dan uji konfirmabilitas yang diuraikan sebagai berikut.

### 1. Uji Kredibilitas Data

Data pada penelitian kualitatif dapat dinyatakan kredibel apabila data yang dilaporkan peneliti memiliki persamaan dengan data aktual yang terjadi pada objek yang diteliti. Lincoln dan Guba (1985) mengatakan bahwa kredibilitas data dapat dicapai melalui 7 (tujuh) teknik, antara lain a) Perpanjangan pengamatan, b) Ketekunan pengamatan, c) Triangulasi, d) Membicarakan dengan rekan sejawat, e) Analisis kasus negatif, e) Adanya bahan referensi, dan 7) *Member check*. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan beberapa teknik yang diuraikan sebagai berikut.

#### a. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan adalah pengamatan yang dilakukan secara terus menerus terhadap subjek yang diteliti dengan tujuan agar peneliti dapat mengetahui aspek penting yang relevan pada topik penelitian. Ketekunan pengamatan diartikan bahwa peneliti lebih teliti, rinci, dan berkesinambungan dalam melakukan penelitian. (Djamal, 2015)

#### b. Triangulasi

Dalam pengujian kredibilitas, triangulasi memiliki arti sebagai pengecekan data yang dilihat dari triangulasi sumber, triangulasi teknik, pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan 2 (dua) triangulasi, yaitu triangulasi

sumber dan triangulasi teknik. Peneliti akan melakukan pengumpulan dan pengujian data kepada pihak-pihak yang terlibat pada pemulihan krisis pariwisata Kota Bandung terdiri dari pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, serta melakukan uji data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumen pendukung.

c. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi dibutuhkan sebagai data dukung dalam membuktikan data yang telah disajikan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menyertakan foto atau dokumen yang otentik agar hasil penelitian menjadi lebih akurat.

2. Uji Transferabilitas

Nilai transferabilitas pada penelitian kualitatif bergantung pada para pembaca untuk melihat sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks dan situasi sosial yang lain (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan informasi secara rinci, sistematis, jelas, dan akurat agar para pembaca dapat memahami serta memutuskan pengaplikasian hasil penelitian ini di tempat lain.

3. Uji Dependabilitas

Uji dependabilitas pada penelitian kualitatif dilakukan terhadap keseluruhan proses penelitian melalui audit. Mekanisme uji dependabilitas dapat dilakukan oleh auditor independent atau pembimbing terhadap rangkaian proses penelitian (Sugiyono dalam Mekarisce, 2020). Dalam

penelitian ini, dosen pembimbing yang akan melakukan uji dependabilitas dengan mengaudit seluruh kegiatan peneliti selama melakukan penelitian.

#### 4. Uji Konfirmabilitas

Uji konfirmabilitas dapat dilakukan bersamaan dengan uji dependabilitas dalam sebuah penelitian kualitatif. Menguji konfirmabilitas diartikan juga sebagai menguji hasil penelitian, dalam kata lain penelitian akan memenuhi konfirmabilitas apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan (Soendari, 2001). Sehingga uji konfirmabilitas pada penelitian ini dilakukan bersamaan dengan uji dependabilitas oleh dosen pembimbing.