

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Harahap (2020) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti topik yang berhubungan dengan ilmu sosial terutama mengenai pola tingkah laku manusia dan topik-topik lain yang tidak bisa diukur menggunakan angka. Penelitian kualitatif sendiri lebih bersifat deskriptif, dimana datanya lebih banyak dijelaskan dalam tulisan ataupun gambar.

Metode penelitian kualitatif dapat dijelaskan dalam beberapa segi (Harahap, 2020) sebagai berikut:

1. Segi Rancangan atau Desain
 - a. *General*
 - b. Lebih fleksibel dalam penelitian
 - c. Seiring proses penelitian berjalan akan berkembang
2. Segi Tujuan
 - a. Untuk menemukan pola relasi yang saling berhubungan antara satu faktor dengan faktor lainnya
 - b. Menemukan dan menciptakan teori-teori baru
 - c. Mendeskripsikan kejadian nyata dengan cara yang rumit

- d. Mendapatkan makna dari suatu kejadian yang bisa dipahami

Penelitian kualitatif juga memiliki beberapa tipe di antaranya adalah studi kasus, penelitian secara historis, fenomenologi, etnometodologi, etnografis. Untuk penelitian ini, tipe penelitian yang dilakukan adalah studi kasus. Menurut Suyitno (2018) penelitian studi kasus adalah penelitian yang digunakan untuk mempelajari suatu kejadian yang berhubungan dengan keadaan di tempat penelitian, interaksi dengan situasi sekitar, dan suatu posisi. Penelitian studi kasus mempunyai subjek bisa berupa suatu individu, kelompok, ataupun instansi atau Lembaga. Penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus dikarenakan penelitian tidak membutuhkan jangka waktu yang panjang dan mempunyai sifat untuk mempelajari suatu fenomena secara mendalam.

Menurut Suyitno (2018) penelitian kualitatif memiliki ciri yang spesifik sebagai berikut:

1. Peneliti yang melakukan penelitian kualitatif tidak mengubah ataupun memodifikasi subjek penelitian saat melakukan pengambilan data penelitian
2. Penelitian bersifat deskriptif dan data-data yang dikumpulkan berbentuk tulisan, gambar. Angka hanya dianggap sebagai penunjang informasi dan bukan untuk pengukuran.

3. Mengutamakan proses dari penelitian daripada hasil yang akan didapatkan. Pengamatan saat penelitian menjadi hal paling utama.
4. Pendekatan dilakukan secara induktif dan menyusun penelitian dari dasar teori atau konsep dan kemudian disusun dalam bentuk abstraksi.
5. Fokus dan penekanan terhadap pencarian makna dari fenomena atau aktivitas yang ada di tempat penelitian

Penelitian kualitatif juga memiliki tahap-tahapan dalam pembuatannya. Tahap-tahap dalam pembuatan penelitian kualitatif (Harahap, 2020) adalah sebagai berikut:

1. Mengangkat topik masalah yang akan dibahas
2. Membuat pertanyaan yang relevan dan perlu untuk penelitian
3. Mengumpulkan dan menyusun data-data yang sesuai dengan masalah dan pertanyaan
4. Melakukan penganalisaan pada data yang sudah diperoleh
5. Menemukan jawaban untuk pertanyaan penelitian yang sudah disusun

Dengan tahap-tahapan seperti diatas, peneliti akan meneliti dengan melakukan observasi dan mengumpulkan data-data yang diperlukan di lokus penelitian yang sudah dipilih. Data yang diperlukan berupa data

yang menjawab pertanyaan penelitian yang telah disusun sedemikian rupa dengan beberapa cara pengumpulan seperti observasi atau wawancara.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

1. Partisipan Penelitian

Penelitian dilakukan di lokasi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Penelitian akan dilaksanakan dengan narasumber yang mengetahui informasi mengenai fokus penelitian. Penelitian kualitatif membutuhkan narasumber atau informan yang memberikan informasi atas pertanyaan-pertanyaan secara *detail* dan tidak memerlukan informan dalam jumlah yang banyak (Suyitno, 2018).

Penelitian ini akan melibatkan 4 informan yang terdiri dari staf yang mengetahui informasi mengenai penggunaan *digital marketing* di Hyatt Regency Yogyakarta dan tamu yang sudah merasakan pengalaman berlibur dengan program *Staycation at Hyatt*. Wawancara juga akan dilakukan dengan menanyakan pertanyaan terbuka kepada informan dan sebelumnya diberikan surat kesediaan untuk menjadi informan penelitian

a. Profil Informan

Berikut adalah profil informan yang sudah menyetujui untuk ikut wawancara dan memberikan informasi dan data yang dibutuhkan untuk penelitian. Terdapat empat orang informan yang sebelumnya sudah diberikan surat kesediaan menjadi informan yaitu sebagai berikut:

- 1) Nama: Raisya Ardannary
Jabatan: *Assistant Marketing Communication Manager*
- 2) Nama: Krisna Efrata
Jabatan: *Public Relations Coordinator*
- 3) Nama: Nancy
Jabatan: Tamu
- 4) Nama: Putri
Jabatan: Tamu

2. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian penulis pilih untuk melakukan penelitian adalah Hyatt Regency Yogyakarta sebagai objek penelitian, Hotel ini terletak di bagian utara kota Yogyakarta dengan alamat Jalan Palagan Tentara Pelajar, Panggung Sari, Sariharjo, Kec. Ngaglik, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581. Hyatt Regency Yogyakarta berdiri di tahun 1997 dengan luas lahan 22 hektar. Hotel ini merupakan salah satu *resort* bintang lima terbaik di Yogyakarta dengan mengusung tema tradisional dengan bangunan candi di lapangannya. Salah satu keunikannya adalah menjadi satu-satunya hotel di Yogyakarta yang memiliki lapangan *golf 9 hole*. Hotel Hyatt Regency sendiri memiliki kamar sebanyak 269 kamar dengan tipe kamar yang bervariasi. Beberapa tipe kamarnya mempunyai pemandangan langsung ke Gunung Merapi.

C. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa cara yaitu, observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi atau penggabungan dari beberapa cara dalam satu penelitian (Sugiyono, 2017). Data-data yang dikumpulkan juga terdiri dari beberapa jenis menurut Moleong (2017):

1. Kata-kata dan Perbuatan, dimana peneliti mendapatkan sumber data utama dengan mendengar, melihat, dan mencatat dengan alat yang bisa membantu seperti perekaman suara, perekaman video, atau pencatatan kata-kata.
2. Sumber yang tertulis, dimana sumber bisa didapatkan dari berbagai bentuk seperti, dokumen, arsip, catatan, laporan, atau sumber buku dan karya ilmiah.
3. Foto atau gambar, dimana foto sendiri bisa jadi data pendukung atau tambahan yang akan menyokong penelitian
4. Data statistik, dimana data ini dapat digunakan untuk memberikan gambaran atau dapat membantu peneliti dalam memahami tanggapan dari subjek.

Jenis data-data di atas bisa menjadi data atau bukti pendukung yang akan membantu penelitian. Dalam penelitian ini, untuk dapat mencapai data-data di atas maka akan dilakukan teknik pengambilan data dengan cara observasi, wawancara, dan studi pustaka. Ketiga cara ini bisa dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi atau Pengamatan

Menurut Harahap (2020), teknik observasi atau pengamatan dilakukan untuk menentukan fokus penelitian atau fenomena yang terjadi di lapangan dan mencari pemahaman terhadap masalah dan menemukan teknik yang tepat untuk mengambil dan mendapatkan pemahaman yang tepat terhadap fenomena tersebut.

Observasi sendiri bisa dilakukan kepada seseorang atau sekelompok orang secara terfokus. Dalam melakukan pengamatan terhadap suatu fenomena, yang dicatat atau direkam adalah informasi secara deskriptif dan fakta, tidak menyisipkan opini ataupun pendapat terhadap apa yang didapat.

2. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi yang mempunyai tujuan tertentu dan dilakukan oleh kedua belah pihak dimana satu pihak bertanya dan pihak yang lain menjawab (Moleong, 2017). Tujuan dari wawancara menurut Lincoln dan Guba (1985, dalam Moleong, 2017) adalah untuk mendapatkan penjelasan mengenai suatu fenomena, seseorang, organisasi, emosi, motivasi dan memastikan atau memperluas informasi atau data yang sebelumnya diperoleh dari orang lain.

Wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini akan memakai wawancara dengan pertanyaan yang berhubungan dengan fokus penelitian dan informasi seputar hal yang terkait.

3. Studi Dokumen atau Pustaka

Dokumen menurut Sugiyono (2017) adalah catatan atau rekaman dari kejadian di masa lalu dan dokumen tersebut bisa berbentuk catatan, buku, jurnal, gambar, biografi, dan lainnya. Studi dokumen atau kepustakaan ini menjadi data pendukung dan pelengkap setelah mengadakan observasi atau wawancara dalam penelitian.

D. Analisis Data

Analisis data dilakukan saat wawancara berlangsung. Menurut Miles dan Huberman (1984, dalam Sugiyono, 2017) analisis data dilakukan secara berkelanjutan dan dalam aktivitasnya dibagi ke dalam 3 bagian yaitu, *data reduction*, *data display*, *conclusion drawing*. Data-data tersebut dapat dijelaskan dalam sebagai berikut:

1. *Data Reduction* atau Penyederhanaan Data

Penyederhanaan data merupakan proses yang tidak bisa dilakukan secara sembarangan karena memerlukan wawasan yang tinggi. Penyederhanaan data dilakukan ketika ada data di dalam penelitian yang bersifat asing dan belum memiliki pola yang teratur. *Data reduction* ini sendiri adalah kegiatan untuk merangkum, memilih, dan melakukan penyaringan terhadap data. Data-data tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan bentuknya dan digambarkan dalam penjelasan yang lebih mudah dimengerti.

2. *Data Display* atau Penyajian Data

Penyajian data biasanya dilakukan untuk mempermudah pemahaman dan perencanaan untuk apa yang harus dilakukan selanjutnya. Data yang disajikan paling sering berbentuk deskriptif atau naratif untuk penelitian kualitatif. Selain secara naratif ada bentuk penyajian data yang lain seperti diagram, *flowchart*, uraian.

3. *Conclusion Drawing* atau Pengambilan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan dilakukan untuk menjawab fokus penelitian atau rumusan masalah pada penelitian ini, Kesimpulan awal masih bersifat temporer karena belum ada bukti atau data-data yang menyokong kesimpulan awal. Bila kesimpulan awal sudah memiliki bukti yang valid maka kesimpulan tersebut disebut dengan kesimpulan yang kredibel atau teruji.

E. Pengujian Keabsahan Data

Data-data yang sudah diambil untuk kebutuhan penelitian harus diuji dulu untuk mendapatkan validasi datanya. Dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2017) ada 4 cara yaitu, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Cara-cara tersebut dapat dijelaskan seperti berikut:

1. *Credibility* atau Validitas Interval

Pengujian kredibilitas ini dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan data dan bisa dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

a. Perpanjangan Observasi

Perpanjangan observasi adalah proses dimana peneliti menambah masa observasinya untuk melihat apakah data yang sudah diperoleh merupakan data yang benar atau ada perubahan atau tidak. Apabila data yang dicek sudah sesuai dan benar maka perpanjangan observasi bisa dihentikan.

b. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan maksudnya adalah dalam meneliti dilakukan lebih tekun dan teliti dalam melihat data yang diperoleh. Tujuannya juga untuk melihat apakah data yang didapatkan benar atau ada kesalahan. Dengan melakukan peningkatan ketekunan, penelitian dapat menyajikan deskripsi data yang akurat dan tepat.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah cara untuk mengecek data dengan berbagai teknik dan juga pada waktu yang berbeda-beda. Dari sumber, teknik, dan waktu dilakukan pengecekan yang berbeda-beda untuk mendapatkan jawaban yang sama dan menguji validasi dari data yang sudah didapatkan.

d. Menganalisis Kasus Negatif

Kasus negatif sendiri terjadi ketika adanya data yang berbeda. Melakukan analisis terhadap kasus negatif ini sendiri untuk meminimalisir terjadinya perbedaan atau kesalahan data yang sudah diperoleh dan menghasilkan data yang dapat dipercaya.

e. Penggunaan Referensi

Referensi yang dimaksud disini adalah data-data penyokong atau tambahan yang membantu dalam konfirmasi kepercayaan data. Data-data tersebut dapat diambil dengan menggunakan alat bantu seperti perekaman audio, video, foto, gambar, ataupun dokumen-dokumen.

f. Melakukan *Membercheck*

Membercheck dilakukan oleh peneliti untuk mengecek data dengan narasumber atau informan yang memberikan data. Tujuan dalam melakukan *membercheck* ini adalah untuk mengkonfirmasi apakah data yang kita dapatkan dari informan sesuai dengan peneliti tulis atau paparkan dalam laporan.

2. *Transferability* atau Validitas Eksternal

Pengujian pada penelitian ini adalah untuk membuktikan ketepatan atau memperlihatkan apakah penerapan dapat dilakukan dalam situasi lain.

3. *Dependability*

Pengujian ini dilakukan memastikan data bisa dipercaya. Penelitian yang mempunyai data yang bisa dipercaya adalah penelitian yang bisa dipakai peneliti lain dapat mengulang proses penelitian.

4. *Confirmability*

Sering disebut dengan dengan uji obyektivitas. Penelitian yang obyektif adalah penelitian yang disetujui oleh banyak individu. Pengujian ini dilakukan dengan mengaitkan proses penelitian dengan hasil penelitian yang didapatkan.

Untuk penelitian ini, uji keabsahan yang akan dipakai adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Menurut Sugiyono (2017), triangulasi sumber adalah pengecekan data yang dilakukan untuk mengecek data dengan beberapa sumber. Triangulasi teknik menurut Sugiyono (2017) adalah memeriksa data dengan sumber dan memakai teknik yang berbeda.

F. Jadwal Penelitian

Berikut di bawah adalah jadwal penelitian yang akan dilaksanakan mulai dari tahap awal sampai tahap akhir yang dimulai sejak bulan Februari sampai bulan Juni 2022

GAMBAR 3
JADWAL KEGIATAN PENELITIAN

No.	Kegiatan	Bulan																											
		Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Melakukan Observasi di Lokasi Penelitian																												
2	Pengajuan Judul, TOR, dan Dosen Pembimbing																												
3	Penyusunan Proposal dan Bimbingan																												
4	Pengumpulan Proposal Penelitian dan Seminar Proposal																												
5	Penyusunan PA (Proyek Akhir) dan Bimbingan																												
6	Penelitian, Pengumpulan data, Wawancara																												
7	Pengumpulan PA (Proyek Akhir)																												
8	Sidang PA (Proyek Akhir)																												

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022