

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Pada bab III ini penulis akan membahas bagaimana metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam menganalisa serta meneliti studi kasus dalam fenomena yang ada.

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian adalah kegiatan dalam mengumpulkan, menganalisis suatu data serta informasi secara terstruktur sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang valid (Andrian, 2013). Penelitian ini tujuannya adalah untuk mendapatkan suatu kesimpulan dari fenomena tertentu yang diteliti secara sistematis. Dari suatu penelitian akan ditemukannya suatu penemuan baru atau memecahkan suatu permasalahan serta mencari solusi dari masalah tersebut, dengan berlandaskan pada teori dan prosedurnya. Metode Penelitian berisi tentang bagaimana penelitian tersebut dilakukan secara berurutan, dengan memanfaatkan alat, bahan dan prosedur (Widi, 2010). Untuk menjalankan penelitian ini maka akan digunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Menurut Sugiyono (2017) “Penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut juga sebagai metode etnographi, karena awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif”.

Penulis merasa menggunakan metode penelitian kualitatif ini sangat tepat dalam menganalisis fenomena yang akan diteliti, sebab penelitian kualitatif lebih menekankan

pada permasalahan yang terjadi dalam kehidupan sosial dengan bersumber pada kondisi realitas atau *natural setting* yang kompleks dan rinci (Anggito, 2018).

Dalam penelitian kualitatif terdapat 5 pendekatan metodologi yaitu: Etnografi, Etnometodologi, Studi Kasus, Fenomenologi dan *Grounded Theory* (Rukin, 2019). Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan Studi Kasus. Penelitian studi kasus merupakan proses meneliti untuk mencari tahu suatu hal secara empiris dengan menganalisis suatu fenomena, pada saat fenomena dan konteks tidak tampak dengan jelas, dan dimana menggunakan sumber – sumber yang dimanfaatkan (Hakim, 2017)

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan pendekatan studi kasus karena pendekatan ini dapat mempelajari subjek lebih dalam dan menyeluruh dalam waktu yang singkat. Studi kasus tidak untuk menguji hipotesis namun sebaliknya dapat menciptakan suatu hipotesis yang bisa diuji melalui penelitian lebih lanjut. Studi kasus dapat menghasilkan teori, prinsip maupun konsep (Noor, 2017). Dalam penelitian ini, penulis akan menyajikan data berupa kata-kata atau gambar dan bukan angka.

## **B. Objek dan Subjek Penelitian**

Untuk menyempurnakan penelitian ini tentu saja penulis membutuhkan objek penelitian. Objek penelitian ini dilaksanakan di Hotel Vila Ombak yang berada di pulau Gili Trawangan Kota Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hotel Vila Ombak Gili Trawangan.

Sedangkan untuk subjek pada penelitian ini penulis akan menggunakan beberapa ulasan tamu yang sudah pernah menginap di Hotel Vila Ombak Gili Trawangan-Lombok dengan menggunakan batasan penelitian dengan menggunakan

beberapa *online travel agent (OTA)* yang paling banyak digunakan oleh tamu untuk memesan atau membeli kamar di Hotel Vila Ombak Gili Trawangan-Lombok untuk mengetahui bagaimana *online reputation* yang dihasilkan pada tamu yang sebelumnya.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

Berdasarkan Moleong (2005) Sumber data dalam penelitian kualitatif berupa kata – kata serta tindakan, lainnya dapat berupa data – data dokumen. Data yang didapat nantinya akan diolah sehingga menjadi informasi yang baru dan dapat dimanfaatkan oleh pembaca.

Sumber data yang biasa digunakan dalam penelitian terbagi menjadi:

#### **a. Data Primer**

Data yang didapatkan dari hasil wawancara dan pengamatan secara terperinci yang diperoleh dari partisipan secara langsung, dimana partisipan tersebut berada di tempat fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini, informan yang diambil adalah informan langsung dari *sales manager* dan *general manager* Hotel Vila Ombak Gili Trawangan-Lombok dan juga tamu yang sudah merasakan langsung layanan produk maupun jasa namun dikarenakan adanya keterbatasan pengambilan data dikarenakan *force majeure* maka peneliti menggunakan ulasan tamu di salah satu *online travel agent (OTA)* sebagai data yang informan.

## b. Data Sekunder

Data yang bersifat tidak langsung, namun data sekunder ini berperan sebagai data pelengkap yang memberikan data tambahan dari data primer. Data sekunder ini penulis peroleh dari sumber – sumber seperti internet, penelitian maupun jurnal yang sama sebelumnya dan juga buku-buku lain sejenis yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode secara umum diartikan sebagai cara, proses ataupun prosedur yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah (Yin, 2019) menerangkan bahwa, dalam menyelenggarakan studi kasus bukti / data yang diperlukan dalam studi kasus berasal, antara lain:

### 1. Dokumentasi

Mengumpulkan data penelitian yang sifatnya studi kasus, informasi dokumenter pasti relevan. Dokumen merupakan bentuk rekaman sumber kejadian sebelumnya. Fungsi dari penggunaan dokumen dalam studi kasus yaitu sebagai pendukung maupun penambah bukti yang cukup relevan dari sumber lainnya. Hasil penelitian yang menggunakan dokumentasi akan semakin kredibel dan dinilai akan mempengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan.

### 2. Rekaman Arsip

Beberapa studi kasus rekaman arsip rata-rata berbentuk komputerisasi, dengan tujuan agar data-data yang dimiliki tidak hilang dan tetap dapat digunakan pada saat-saat tertentu. Berbeda dengan bukti dokumenter, rekaman

arsip ini lebih bervariasi pada suatu studi kasus dengan studi kasus lain. Selain itu rekaman arsip ini dapat dimanfaatkan penulis karena, dapat digunakan bersama dengan sumber informasi lainnya. Dalam penelitian studi kasus ini rekaman arsip yang penulis butuhkan seperti: *sourced of booked, online travel agent (OTA)* yang paling banyak digunakan oleh tamu, ulasan tamu, rekaman pelayanan, serta penilaian dari tamu.

### 3. Wawancara

Tahap pengumpulan data selanjutnya adalah wawancara. Peneliti melakukan proses wawancara dalam penelitiannya guna mendapatkan informasi yang resmi dan akurat dari partisipan. Dalam studi kasus, wawancara merupakan salah satu proses yang penting dalam memperoleh informasi karena wawancara adalah sumber informasi yang fundamental.

Yin (2019) menjelaskan bahwa wawancara terbagi menjadi beberapa bentuk, yang lebih umum yaitu studi kasus wawancara open-ended, dimana peneliti dapat menanyakan hal-hal yang sesuai dengan fakta kepada partisipan atau responden untuk memperkuat opini. Oleh karena itu seorang partisipan yang memberikan informasi dalam penelitian merupakan kunci keberhasilan dalam penelitian studi kasus. Tipe kedua ialah wawancara yang dilakukan dalam waktu cenderung singkat. Penulis akan memanfaatkan tipe wawancara ini dalam melakukan Pra survey penelitian. Tipe wawancara ini sangat cocok untuk memperoleh informasi secara garis besar dan sekedar mendukung suatu fakta yang telah peneliti tetapkan. Tipe wawancara yang terakhir adalah wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang sifatnya terstruktur, dimana penulis sudah menyiapkan pertanyaan mengenai objek penelitian lebih detail yang akan diajukan berdasarkan pada teori pendukung serta permasalahan yang

mungkin akan ditemukan seiring berjalannya penelitian studi kasus ini. Secara keseluruhan wawancara sebagai sarana pengumpulan data yang fundamental bagi studi kasus, penulis akan mewawancarai pihak hotel terkait seperti *Sales Manager* dan *General Manager*.

#### 4. Analisis Data

Dalam sebuah penelitian yang bersifat kualitatif penulis dapat melakukan analisis data sebelum, selama dan setelah penulis memasuki lapangan, dengan tujuan agar data – data yang dianalisis akan lebih relevan, menurut Sugiyono (2015) “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian”. Berdasarkan pernyataan tersebut penulis sudah dapat melakukan penelitian sebelum peneliti terjun langsung ke lapangan dengan melakukan pra survey awal untuk dapat menemukan fokus penelitian. Saat melakukan penelitian di lapangan maka pengumpulan data yang maksimal harus dilakukan dengan interaktif yaitu saat penulis mendapatkan kesempatan pengumpulan data secara langsung.

Dengan demikian model analisis penelitian tersebut selaras dengan model penelitian yang dijabarkan Miles and Huberman 1984 dalam Sugiyono (2015) bahwa penelitian kualitatif analisis datanya dilakukan saat pengumpulan data dan setelah selesai mengumpulkan data dalam suatu periode. Proses wawancara yang merupakan salah satu bentuk pengumpulan data dilakukan dengan tujuan mendapatkan data yang kredibel, apabila merasa kurang memuaskan maka penulis dapat mengajukan pertanyaan lagi.

Berdasarkan penjabaran yang telah penulis jelaskan, maka Miles and Huberman 1984 dalam Sugiyono (2015) menjelaskan dalam menganalisis suatu data dapat dilakukan dengan beberapa komponen sebagai berikut:

a. Reduksi Data / *Data Reduction*

Dalam mereduksi data maka penulis harus menyaring pokok-pokok penelitian, mengumpulkan data awal yang terdapat di lapangan dari inti penelitian. Fokus nya adalah menyaring sumber data-data, memilah data mana saja yang layak dan diperlukan agar dapat ditarik suatu kesimpulan. Dalam hal ini akan diperlukannya suatu kemampuan analisis yang tinggi dan luasnya wawasan penulis. Dalam penelitian kualitatif akan berorientasi pada penemuan, sehingga akan memungkinkan penulis dapat menemukan teori dan pengembangannya. Untuk mendapatkan data-data penelitian, maka penulis melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang diberikan kepada pihak partisipan Hotel Vila Ombak Gili Trawangan-Lombok serta menggunakan hasil penilaian dan ulasan tamu yang ada di beberapa *online travel agent (OTA)*.

b. Penyajian Data / *Data Display*

Setelah melakukan proses reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif data dapat disajikan dalam bentuk naratif. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan atau menunjukkan data yang diteliti agar lebih mudah untuk memahami fenomena yang akan diteliti.

c. Kesimpulan / *Conclusion Drawing*

Setelah data disajikan dan dianalisis maka langkah akhir dalam suatu penelitian yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ini merupakan hasil temuan yang belum ada sebelumnya, temuan ini dapat berbentuk deskripsi, narasi atau gambaran dari fenomena tersebut yang sebelumnya masih belum jelas, yang dengan adanya penelitian ini dapat menjadi lebih jelas dan mampu menjawab rumusan masalah, dapat berupa hipotesis atau teori, atau hubungan kausal. Pada penelitian kualitatif hasil kesimpulan bisa jadi menjawab rumusan masalah atau pun tidak, karena hasil penelitian kualitatif akan bergantung dengan fakta-fakta yang ada di lapangan, setelah penulis melakukan proses analisis data.

## 5. Pengujian Keabsahan Data

Sebuah penelitian dapat dinilai layak dan berkompeten apabila data dalam suatu penelitian tersebut valid. Kevalidan suatu data tersebut yang akan diuji dalam pengujian keabsahan data. Pengujian Keabsahan data ini juga sebagai upaya pembuktian bahwa penulis menggunakan data-data yang dapat dipertanggung jawabkan. Sugiyono (2015) menerangkan bahwa uji keabsahan data dapat dilakukan dengan cara berikut :

### a. Perpanjangan Pengamatan

Bentuk penelitian ini menekankan bahwa penulis harus terjun kembali ke lapangan, mengamati sumber data, melakukan wawancara kembali. Apabila sudah melakukan wawancara sebelumnya, maka wawancara tersebut berfungsi agar informasi atau data yang diperoleh tidak ada yang terlewat. Peneliti juga akan melakukan wawancara di waktu yang berbeda pada tiap sesinya agar

peneliti dapat menganalisis apabila terjadi jawaban atau informasi yang berbeda. Melakukan perpanjangan pengamatan ini secara tidak langsung peneliti dapat membangun kemistri terhadap partisipan, membangun sosialitas serta empati dari partisipan agar proses pengumpulan data dilakukan dalam suasana yang nyaman agar memperoleh hasil maksimal.

b. Peningkatan Ketekunan dalam Penelitian

Dalam meneliti suatu penelitian ketekunan adalah hal yang penting. Mencari dan mengolah data secara konsisten dengan berbagai cara yang dapat dilakukan, menemukan unsur-unsur di situasi yang relevan. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat meminimalisir kesalahan dalam penelitian, karena data-data yang peneliti peroleh akan terus diuji dan dianalisis. Dengan demikian peneliti dapat mengetahui benar dan salahnya penelitian tersebut, sehingga perbaikan dan pengambilan keputusan juga akan semakin cepat.

c. Triangulasi

Triangulasi merupakan cara untuk memeriksa keabsahan data dengan penggunaan objek lain untuk digunakan sebagai pembandingan antara objek tersebut dengan hasil wawancara. Dengan kata lain peneliti menggunakan pengecekan data dari berbagai jenis sumber dengan suatu cara, dan berbagai waktu. Tujuan peneliti menggunakan triangulasi agar data yang ditentukan merupakan data yang valid dan benar. Triangulasi dapat diterapkan melalui 3 cara

yaitu: triangulasi sumber data, dengan teknik pengumpulan data, dan berdasarkan waktu pengumpulan data.

d. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi digunakan peneliti untuk mendukung data-data yang peneliti temukan di lapangan. Untuk meningkatkan keabsahan data maka penulis menggunakan studi dokumentasi berupa ulusan tamu dan penilaian dari tamu yang ada di beberapa *online travel agent (OTA)* untuk menjadi bahan analisa penulis. Selain itu untuk menemukan kaitan antara teori dengan fakta-fakta lapangan, penulis juga akan memanfaatkan penggunaan studi literatur untuk memperkuat penelitian.

e. Pengecekan / *Member Check*

*Member check* dalam penelitian ini berfungsi untuk mengecek kembali data-data yang diterima peneliti dari informan, apakah data yang diperoleh sudah valid atau belum. Dengan mengecek kembali hasil wawancara yang telah peneliti dapatkan ke informan terkait dengan membahas isi wawancara secara garis besar, *member check* ini dilakukan agar meminimalisir kesalahan data yang diberikan. Peneliti dapat melakukan *member check* ini saat setelah wawancara usai atau setelah mendapat suatu temuan.

