

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penulis menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Menurut Sugiyono dalam Anggito (2018) Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang didasarkan pada filosofi *postpositivisme* dengan mempelajari keadaan objek yang alamiah (berlawanan dengan eksperimen), yang dimana instrumen adalah kuncinya, pengumpulan sumber data yang dilakukan secara sengaja dan spontan, dengan teknik pengumpulan data gabungan atau triangulasi dan menganalisis data induktif atau bisa disebut kualitatif yang menekankan pada pentingnya generalisasi.

Penelitian kualitatif deskriptif merupakan fenomena, objek atau lingkungan sosial yang ditulis dalam teks naratif. Dalam arti menyimpan informasi dan fakta yang dikumpulkan sebagai kata-kata atau gambar dan bukan angka. Penulisan laporan penelitian kualitatif yang memuat kutipan informasi (fakta) yang ditemukan di lapangan untuk mendukung apa yang disajikan dalam laporan. (Albi Anggito, 2018)

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ESQ Tours and Travel untuk lokus penelitiannya, berikut adalah *Profile Company* dari ESQ Tours and Travel :

Gambar 7

Logo ESQ Tours and Travel



Sumber : ESQ Tours and Travel

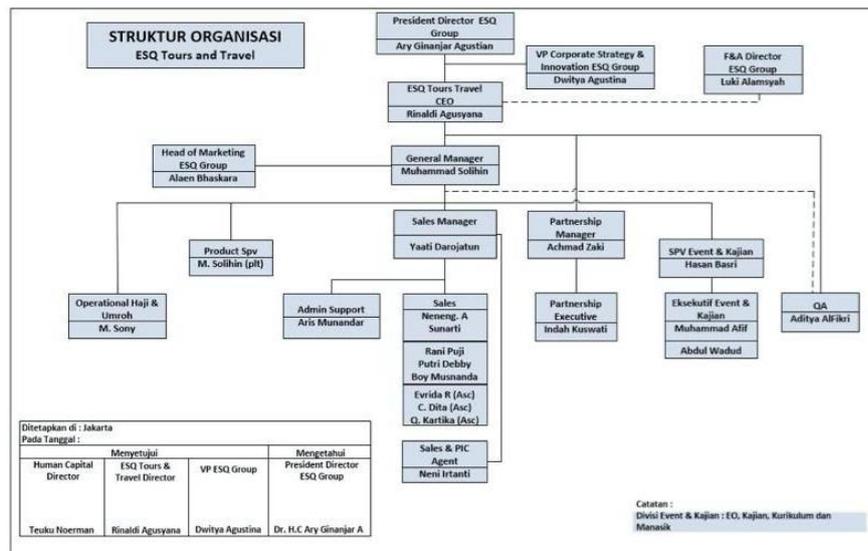
ESQ Tours and travel di bawah brand nama PT. Fajrul Ikhsan wisata sudah memiliki pengalaman selama 10 (sepuluh) tahun dalam menyelenggarakan tour baik umroh, haji dan perjalanan spiritual lainnya. ESQ Tours and Travel mengutamakan pelayanan yang terbaik, fasilitas unggulan dan program yang berkualitas dalam bisnisnya untuk menjadikan perjalanan lebih bermakna sesuai dengan moto “*MEANINGFUL JOURNEY*” program yang bermakna dilakukan oleh instruktur atau pelatih yang berpengalaman dengan lisensi DR. H.C Ary Ginanjar Agustian yang meninggalkan kesan mendalam di setiap tour.

ESQ Tours adalah salah satu dari ESQ (*Emosional Spritual Quotient*) Group yang visi dan misinya adalah menjadi Operator tour terbaik di Indonesia untuk memberikan nilai plus dengan mejadi solusi satu atap untuk perjalanan.

Adapun struktur dari perusahaan ESQ Tours and Travel. Berikut adalah Struktur Organisasi dari ESQ Tours and Travel :

Bagan 3

Struktur ESQ Tours and Travel



Sumber : ESQ Tours and Travel

Untuk partisipan pada penelitian ini tertuju pada satu (1) *General Manager* Bapak Solihin yang bertanggung jawab untuk mengontrol dan mengawasi kinerja serta memberi keputusan serta strategi dalam melakukan penjualan dalam Aplikasi , satu (1) *Supervisor* Aplikasi Tantry Elma bertanggung jawab atas keberlangsungan kinerja aplikasi Qontak CRM, satu (1) *Travel Consultant* Neneng memberikan pelayanan terhadap calon pelanggan dan melakukan tugas-tugas yang terdapat pada aplikasi, (1) PIC Qontak CRM menangani masalah di perusahaan ESQ Tours dalam pemakaian Qontak CRM.

Tabel 3
Narasumber

| NO | NAMA | JABATAN |
|----|------------------------|--|
| 1 | Bapak Muhammad Solihin | <i>General Manager</i> |
| 2 | Kak Tantry Elma | <i>Supervisor ESQ Tours and Travel</i> |
| 3 | Mba Neneng | <i>Travel Consultant</i> |
| 4 | Mas Rizky | PIC Qontak CRM |

Sumber : Penulis

C. Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan data

a. Observasi

Peneliti menggunakan observasi untuk mengamati aplikasi. Observasi sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian merupakan pengamatan terhadap suatu kejadian atau perihal melalui indra atau menggunakan alat elektronik. Pilihan jenis observasi sangat bergantung pada perihal atau kejadian yang terdapat maknanya (Suwendra, 2018)

b. Wawancara

Menurut Sugiyono dalam (Noevie Susanti, 2017) Wawancara diterapkan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti hendak meneliti studi pendahuluan untuk mendapatkan topik yang akan diteliti dan ketika ingin mendapatkan informasi yang lebih rinci dari responden dan jumlah responden sedikit dan kecil. Adapun jenis-jenis

wawancara yaitu wawancara terstruktur, semistruktur, dan wawancara tidak terstruktur.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam (Noevie Susanti, 2017) Dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar atau karya lainnya. Ada dua macam dokumentasi yaitu dokumentasi pribadi merupakan tulisan mengenai keahlian, pengetahuan, aktivitas, kegiatan, dan keyakinan. Sedangkan dokumentasi resmi seperti laporan rapat, keputusan-keputusan pemimpin, surat dari perusahaan.

2. Alat Kumpul Data

Peneliti menggunakan pedoman wawancara untuk alat kumpul data. Pedoman wawancara merupakan untuk mengungkap riwayat di balik pengalaman pengguna. Pewawancara dapat mencari informasi yang lebih mendalam tentang topik tersebut. Pedoman Wawancara dapat bermanfaat sebagai wawancara lanjutan dengan responden tertentu, misalnya untuk memeriksa jawaban mereka. (Studocu, 2023)

D. Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir dalam (Rijali, 2018) Menerangkan konsep analisis data sebagai memecahkan persoalan untuk mencari dan mengatur observasi, wawancara, dan catatan lain secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kejadian yang diteliti dan menyajikannya kepada orang lain sebagai hasilnya. Sementara itu, untuk menyempurnakan

pemahaman tersebut, analisis harus dilanjutkan, berusaha memahaminya. Terdapat tiga macam analisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi Data merupakan seleksi yang memperhatikan penyederhanaan, abstraksi, dan alih bentuk data mentah yang di hasilkan oleh catatan tertulis subjek. Proses ini terus berlanjut sepanjang penelitian, apalagi sebelum bahan benar-benar tergabung dalam kaitannya dengan kerangka konseptual penelitian, masalah penelitian dan metode pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti.

Ada macam-macam reduksi data yaitu (1) mempersingkat data, (2) kode, (3) Mengeksplorasi tema, (4) membentuk *cluste*, dengan menggunakan metode pemilihan informasi, ringkasan, atau deskripsi yang ringkas dan pengelompokkan ke dalam pola yang lebih besar.

Merangkum keputusan pengumpulan data ke dalam konsep, kategori, dan tema merupakan kegiatan pengumpulan data, reduksi data dan pengumpulan data saling membicarakan melalui inferensi dan penyajian data, tidak berkarakter sekali selesai dan perkembangannya berkarakter berurutan bahkan interaktif (Rijali, 2018)

2. Penyajian data

Penyajian Data merupakan kegiatan yang melibatkan penyusunan seperangkat laporan yang memberikan kesempatan untuk di tarik kesimpulannya dan mengambil keputusan. Gambaran penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif dalam bentuk catatan matriks, lapangan, bagan, dan jejaring. Gambaran ini menyatukan informasi yang

disusun dalam bentuk yang konsisten dan tidak sulit di akses, maka dari itu memudahkan untuk mengamati yang terjadi. Apakah kesimpulannya benar atau sebaliknya, untuk dilakukan analisis ulang (Rijali, 2018)

3. Penarikan kesimpulan

Peneliti menggunakan penarik kesimpulan di lapangan, dari awal pengumpulan data, penulis dengan metode kualitatif mulai memilih makna sesuatu dengan memilih pola yang teratur (catatan teoritis), penjelasan, konfigurasi, hubungan sebab akibat dan saran. Kesimpulan ini diperlakukan secara longgar dan terbuka serta skeptis. Namun, kesimpulan sudah disuguhkan. Awalnya tidak jelas, tetapi kemudian menjadi lebih detail dan kuat. (Rijali, 2018)

E. Pengujian Keabsahan Data

Konsep metodologi dalam penelitian kualitatif yang harus di ketahui oleh peneliti adalah teknik triangulasi. Tujuan triangulasi merupakan memajukan power verifikasi informasi dengan menggunakan sumber yang berbeda. Triangulasi sumber bisa dijalankan dengan meninjau kembali informasi yang didapat dari berbagai sumber. Melibatkan penggunaan beberapa narasumber atau peneliti yang bekerja secara independen untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Hal ini dapat membantu mengurangi individu atau kesalahan dalam penelitian. Misalnya buat menguji kredibilitas informasi tentang gaya penggunaan aplikasi Qontak oleh manager, akurasi informasi yang diperoleh bisa diuji pada bawahan yang di perintahi, rekan kerja, pimpinan yang memberi tugas . (Mekarisce, 2020)

Peneliti menggunakan triangulasi data yang artinya menggunakan sumber data penelitian yang berbeda. Triangulasi dapat diperoleh dengan cara sebagai berikut :

1. perbandingan data wawancara dengan data observasi
2. Membandingkan situasi dan perspektif seseorang yang berbeda pendapat dari berbagai lapisan pegawai dan tingkatnya
3. Bandingkan Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan Aplikasi yang berkaitan mengenai penelitian, pelatihan, status pekerjaan, dan lain lain.

F. Jadwal Penelitian

Tabel di bawah ini memuat jadwal yang disusun berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan peneliti :

Tabel 4
Jadwal Penelitian

| KEGIATAN | WAKTU | | | | | | |
|------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul |
| Persiapan Penelitian | | | | | | | |
| Pengajuan TOR | | | | | | | |
| Pengumpulan Proposal | | | | | | | |
| Seminar Proposal | | | | | | | |
| Pengolahan dan Analisis Data | | | | | | | |
| Pengumpulan Proyek Akhir | | | | | | | |
| Sidang Proyek Akhir | | | | | | | |

Sumber : Penulis