

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini jenis pendekatan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Djunaidi (2016), metode penelitian kualitatif ini ditujukan untuk mendeskripsikan serta melakukan sebuah analisis mengenai suatu fenomena dimana hal ini permasalahan yang ada dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan fokus kepada kualitas suatu produk ataupun jasa. Penelitian ini dilakukan karena penulis ingin mengeksplor suatu fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan (Ghony & Almanshur, 2016).

Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang dilakukan untuk menafsirkan suatu fenomena. Hal ini melibatkan beberapa metode dalam menganalisis penelitian yang biasa disebut sebagai triangulasi. Adapun dalam penelitian kualitatif hasil dari pengumpulan data yang sah melewati beberapa tahapan yaitu wawancara, observasi, studi dokumentasi dan triangulasi. Dalam penelitian ini data yang diperoleh bukan merupakan data statistic melainkan data yang didapatkan melalui naskah wawancara, hasil observasi, serta dokumen resmi lainnya. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan mengungkap dengan sifatnya yang deskriptif atau berisi penjelasan (Ghony & Almanshur, 2016). Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman dari kondisi *electronic word of mouth* yang ada.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Penelitian ini melibatkan beberapa partisipan yang memiliki peranan penting dalam proses pengumpulan data. Menurut Yin, partisipan merupakan seseorang yang berasal dari tempat dimana studi kasus tersebut dijalankan dan nantinya akan menjadi seorang narasumber yang akan diwawancara atau dimintai keterangan untuk meninjau data dari studi kasus tersebut (Yin, 2018). Sedangkan menurut Moelong (2014) pengertian dari partisipan adalah seseorang yang mempunyai kemampuan untuk menaruh keterangan atau informasi yang terkait dengan masalah penelitian yang sudah ditentukan oleh peneliti.

Pada penelitian ini, pengambilan data akan dilakukan dengan melakukan wawancara yang berisi pertanyaan terbuka. Partisipan dari penelitian ini melibatkan *general manager* dan *sales and marketing manager* The Jayakarta Hotel & Spa Jakarta sebagai narasumber serta tamu yang sudah pernah menginap di The Jayakarta Hotel & Spa Jakarta. Tempat Penelitian merupakan tempat dimana penelitian tersebut akan berlangsung serta tempat dimana peneliti memperoleh sumber informasi mengenai data yang diperlukan selama penelitian berlangsung. Tempat penelitian harus sesuai dengan kondisi fenomena yang akan diteliti dengan memperhatikan kesesuaian dengan subjek yang akan diteliti dengan harapan peneliti dapat menemukan informasi yang sesuai untuk menunjang penelitian. Penelitian ini akan dilakukan di The Jayakarta SP Hotel & Spa Jakarta yang berlokasi di Jalan Hayam Wuruk 126, Glodok, Jakarta Barat.

C. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan langkah utama sebelum melakukan proses analisis data interaktif. Menurut Idrus mengungkapkan bahwa data kualitatif merupakan data berupa fenomena, kata-kata, foto, perilaku dan sikap sehari-hari yang didapatkan dari hasil observasi dengan menggunakan alat bantu berupa perekam suara, kamera, dan video tape (Idrus, 2009). Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan antara lain :

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data dan informasi. Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dari narasumber mengenai hal – hal yang diketahui dan dirasakan langsung oleh narasumber. Pertanyaan yang ditanyakan pun bersifat lintas waktu dan diharapkan akan lebih terbuka sehingga akan lebih banyak informasi yang didapatkan. Metode wawancara memerlukan pedoman wawancara untuk memudahkan proses wawancara (Ghony & Almanshur, 2016). Pada penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan bantuan alat perekam suara. Wawancara terakhir dilakukan pada tanggal 23 Juni 2023 sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat. Berikut merupakan hasil wawancara yang telah direduksi :

TABEL 3
DATA OLAHAN HASIL REDUKSI WAWANCARA

Pertanyaan	Jawaban Narasumber	
	<i>General Manager</i>	<i>Sales & Marketing Manager</i>
<i>Intensity</i>		
Apakah E-WOM di The Jayakarta SP Hotel Jakarta sudah mulai menerapkan E-WOM dan sejak kapan?	Ya sudah diterapkan	Ya, sejak tahun 2015
Apakah The Jayakarta SP Hotel Jakarta bekerjasama dengan <i>media online</i> atau <i>source of booking</i> ? Media apa saja yang digunakan oleh The Jayakarta untuk mengelola E-WOM?	<i>Agoda, Traveloka dan C-Trip.</i>	<i>Agoda, Traveloka, Tiket.com dan C-Trip.</i>
Bagaimanakah prosedur dalam mengelola E-WOM yang ada di The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Menggabungkan E-WOM selama kurang lebih satu minggu untuk kemudian di	Setiap minggunya dilakukan <i>meeting</i> bersama <i>general manager</i> dan <i>S&M team</i>
Bagaimanakah interaksi antara The Jayakarta dengan para pelaku E-WOM?	Interaksi dilakukan secara mingguan dimana interaksi tidak diterapkan kepada seluruh pelaku E-WOM.	Interaksi dilakukan pada saat jadwal <i>meeting</i> berlangsung.
Bagaimana dengan frekuensi mengakses E-WOM yang diterapkan oleh The Jayakarta?	Terdapat pembagian periode waktu tertentu yaitu selama tujuh hari.	Setiap hari dilakukan untuk menggabungkan data E-WOM selama satu minggu.
<i>Valence of Opinion</i>		

Bagaimana dengan jenis komentar yang ada pada E-WOM The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Jenis komentar beragam.	Jenis komentar beragam.
Apakah terdapat E-WOM yang bersifat positif terhadap The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Ya, dari sisi lokasi dan <i>service</i> .	Lokasi dan pelayanan.
Apakah terdapat E-WOM yang bersifat negative terhadap The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Ya, kondisi fisik dari hotel The Jayakarta.	Ya, terutama dari kondisi fisik hotel.
Bagaimana The Jayakarta menyikapi E-WOM yang bersifat positif terhadap The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Menjawab secara professional.	Menggabungkan beberapa E-WOM dengan kategori yang sama sebelum kemudian diberikan umpan balik
Bagaimana The Jayakarta menyikapi E-WOM yang bersifat negatif terhadap The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Tanggapan diberikan tergantung isi dari ulasan negative yang ada dan tidak semua diberikan tanggapan.	Ada yang diberikan umpan balik dan ada yang tidak diberikan umpan balik.
<i>Content</i>		
Bagaimanakah informasi yang terdapat dari E-WOM yang ada di The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Rekomendasi, kritik dan saran serta banyak mengenai lokasi yang strategis serta dari sisi harga.	Sangat beragam tentang pengalaman selama menginap
Apakah terdapat komentar yang membahas tentang <i>product</i> dari The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Ya, terutama produk kamar tamu	Ya dan sifatnya positif maupun negatif.
Apakah terdapat komentar yang membahas tentang <i>place</i> dari The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Komentar dari sisi <i>place</i> merupakan komentar yang	Lokasi dari The Jayakarta yang berada di dekat pusat

	menjadi salah satu keunggulan hotel.	perbelanjaan serta sangat strategis.
Apakah terdapat komentar yang membahas tentang <i>price</i> dari The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Ya, terutama saat harga yang di <i>publish</i> adalah harga promo.	Ya, cukup banyak.
Apakah terdapat komentar yang membahas tentang <i>promotion</i> dari The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Pada bagian komentar tentang <i>promotion</i> dinilai masih sangat kurang.	Jarang ditemukan komentar tersebut.
Apakah terdapat komentar yang membahas tentang <i>people</i> dari The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Ya, dan kebanyakan bersifat positif.	Ya, terdapat yang sifatnya positif maupun negative.
Apakah terdapat komentar yang membahas tentang <i>physical evidance</i> dari The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Ya, cukup banyak komentar tentang fisik.	Ya, banyak komentar yang membahas fisik.
Apakah terdapat komentar yang membahas tentang <i>process</i> dari The Jayakarta SP Hotel Jakarta?	Komentar tentang <i>process</i> masih cukup banyak dibahas.	Komentar tentang <i>process</i> atau pelayanan yang diberikan, cukup banyak dibahas dan sifatnya positif.

Sumber :Hasil Olahan Wawancara, 2023

2. Observasi

Merupakan proses pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan mengamati kondisi yang ada. Melalui observasi akan diperoleh pengalaman langsung sehingga peneliti dapat melakukan pendekatan induktif dan lebih mampu untuk memahami konteks data yang ada dalam keseluruhan situasi serta dapat menemukan informasi diluar

persepsi informan (Ghony & Almanshur, 2016). Pada penelitian ini, penulis melakukan observasi ke tempat penelitian untuk mengamati kondisi yang ada.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono, studi pustaka merupakan proses pencarian sumber – sumber atau opini pakar tentang suatu hal yang berkaitan dengan sebuah penelitian. Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2017). Pada penelitian ini, penulis melakukan studi pustaka dengan membaca dan mengumpulkan referensi dari jurnal penelitian terdahulu yang membahas tentang dimensi dari *electronic word of mouth* untuk mendukung opini dan data yang ada.

4. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan proses pengumpulan data melalui dokumen yang merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tersebut dapat berupa tulisan, gambar atau karya seseorang (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini, dokumen diambil melalui *website* resmi hotel serta *online travel agent* yang bekerjasama dengan hotel serta menyediakan *platform* kepada para tamu untuk menuliskan ulasan. Berdasarkan hasil studi dokumentasi maka penulis mendapatkan data – data yang mendukung penelitian ini dari tiga aspek yang diteliti yaitu *intensity, valence of opinion* dan *content*.

TABEL 4
JUMLAH ULASAN (*INTENSITY*)

No	Source	Jumlah Ulasan			Total
		2020	2021	2022	
1	<i>Agoda</i>	102	27	174	303
2	<i>Traveloka</i>	125	102	80	307
3	<i>Booking.com</i>	10	3	10	23
4	<i>TripAdvisor</i>	13	6	2	21
5	<i>C-Trip</i>	3	20	31	54
TOTAL					708

Sumber : Website Agoda, Traveloka, Booking.com, TripAdvisor, C-Trip

TABEL 5
POSITIVE VALENCE OF OPINION

No	Source	Jumlah Ulasan			Total
		2020	2021	2022	
1	<i>Agoda</i>	82	23	136	241
2	<i>Traveloka</i>	84	64	45	193
3	<i>Booking.com</i>	8	3	8	19
4	<i>TripAdvisor</i>	11	4	1	16
5	<i>C-Trip</i>	3	14	15	32
TOTAL					502

Sumber : Website Agoda, Traveloka, Booking.com, TripAdvisor, C-Trip

TABEL 6
NEGATIVE VALENCE OF OPINION

No	Source	Jumlah Ulasan			Total
		2020	2021	2022	
1	<i>Agoda</i>	20	4	38	62
2	<i>Traveloka</i>	41	38	35	114
3	<i>Booking.com</i>	2	-	2	4
4	<i>TripAdvisor</i>	2	2	1	5
5	<i>C-Trip</i>	-	6	16	22
TOTAL					207

Sumber : Website Agoda, Traveloka, Booking.com, TripAdvisor, C-Trip

TABEL 7
CONTENT - PRODUCT

No	Source	Jumlah Ulasan			Total
		2020	2021	2022	
1	Agoda	16	3	38	57
2	Traveloka	24	27	22	73
3	Booking.com	4	-	5	9
4	TripAdvisor	1	2	-	3
5	C-Trip	-	6	9	15
TOTAL					167

Sumber : Website Agoda, Traveloka, Booking.com, TripAdvisor, C-Trip

TABEL 8
CONTENT – PLACE

No	Source	Jumlah Ulasan			Total
		2020	2021	2022	
1	Agoda	24	4	49	77
2	Traveloka	29	21	28	78
3	Booking.com	1	1	2	4
4	TripAdvisor	3	-	-	3
5	C-Trip	1	3	5	9
TOTAL					171

Sumber : Website Agoda, Traveloka, Booking.com, TripAdvisor, C-Trip

TABEL 9
CONTENT - PRICE

No	Source	Jumlah Ulasan			Total
		2020	2021	2022	
1	Agoda	28	7	32	67
2	Traveloka	32	17	8	57
3	Booking.com	1	-	1	2
4	TripAdvisor	3	-	-	3
5	C-Trip	1	2	5	8
TOTAL					137

Sumber : Website Agoda, Traveloka, Booking.com, TripAdvisor, C-Trip

TABEL 10
CONTENT – PROMOTION

No	Source	Jumlah Ulasan			Total
		2020	2021	2022	
1	Agoda	4	-	1	5
2	Traveloka	3	3	2	8
3	Booking.com	2	-	1	3
4	TripAdvisor	-	2	-	2
5	C-Trip	-	3	1	4
TOTAL					22

Sumber : Website Agoda, Traveloka, Booking.com, TripAdvisor, C-Trip

TABEL 11
CONTENT – PEOPLE

No	Source	Jumlah Ulasan			Total
		2020	2021	2022	
1	Agoda	12	6	16	34
2	Traveloka	12	7	10	29
3	Booking.com	1	1	-	2
4	TripAdvisor	1	-	1	2
5	C-Trip	1	2	4	7
TOTAL					74

Sumber : Website Agoda, Traveloka, Booking.com, TripAdvisor, C-Trip

TABEL 12
CONTENT – PHYSICAL EVIDENCE

No	Source	Jumlah Ulasan			Total
		2020	2021	2022	
1	Agoda	7	3	19	29
2	Traveloka	12	11	4	27
3	Booking.com	1	1	1	3
4	TripAdvisor	2	2	1	5
5	C-Trip	-	2	3	5
TOTAL					69

Sumber : Website Agoda, Traveloka, Booking.com, TripAdvisor, C-Trip

TABEL 13
CONTENT – PROCESS

No	Source	Jumlah Ulasan			Total
		2020	2021	2022	
1	Agoda	11	4	20	35
2	Traveloka	13	16	6	35
3	Booking.com	-	1	-	1
4	TripAdvisor	1	-	1	2
5	C-Trip	-	2	4	6
TOTAL					79

Sumber : Website Agoda, Traveloka, Booking.com, TripAdvisor, C-Trip

Data yang disajikan pada tabel 4 sampai tabel 13 merupakan hasil dari studi dokumentasi yang digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Metode yang digunakan dalam proses penyajian data tersebut yaitu dengan perhitungan konten analisis isi dimana analisis ini merupakan analisis yang menekankan sebuah pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis dalam media massa dimana dalam hal ini media yang digunakan merupakan website resmi *online travel agent* yang bekerjasama dengan pihak hotel. Adapun pembahasan dilakukan dengan menyusun struktur kategori yang akan dijadikan sebagai suatu landasan dalam menguraikan fenomena yang dikaji dimana dalam hal ini terbagi menjadi tiga variabel yang akan diteliti dan dikembangkan kembali dengan pendekatan 7P's untuk mendapatkan hasil yang lebih spesifik. Proses dilakukan dengan menganalisis isi dari ulasan yang terdapat dalam media tersebut dan dikelompokkan berdasarkan tahun untuk kemudian dikelompokkan kedalam kategori yang ada yaitu *intensity*, *valence of opinion* dan *content*.

5. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2017).

D. Analisis Data

Data yang sudah diperoleh melalui berbagai sumber dan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang disebut triangulasi akan menghasilkan berbagai variasi data sehingga harus dilakukan proses analisis data yang sesuai. Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan cara yang sistematis. Analisis meliputi pengolahan data, mengorganisasi data dan memabagi data menjadi kelompok yang lebih kecil dan memutuskan apa yang dapat dilaporkan dari data tersebut (Ghony & Almanshur, 2016). Menurut Sugiyono, komponen dalam analisis data meliputi :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merujuk kepada proses pemilihan dan penyederhanaan data dari data yang masih “mentah” menjadi sebuah catatan tertulis lapangan (Yusuf, 2014). Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi

akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2017). Pada tahap ini, data yang dilakukan tahapan ini adalah data hasil wawancara dimana dari proses wawancara yang berlangsung data direduksi terlebih dahulu sebelum disajikan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data yang ada direduksi, maka data tersebut dapat disajikan dalam bentuk uraian maupun bagan dan sejenisnya. Pada tahap ini yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan mudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2017). Penyajian data dilakukan dengan berupa tabel reduksi dan juga hasil studi dokumentasi. Setelah data disajikan maka diberikan juga penjelasan berupa analisis secara deskriptif.

3. Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Melalui kedua tahapan tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan dari data yang ada. Kesimpulan dapat berupa data yang sifatnya sementara dan masih dapat berubah ketika terdapat data pendukung. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dalam rumusan masalah dalam

penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

E. Penguji Keabsahan Data

Menurut Sugiyono, pengujian keabsahan data merupakan suatu tahapan untuk memperoleh kepercayaan dan proses pertanggung jawaban atas kebenaran data yang sudah diteliti. Terdapat beberapa tahapan yaitu uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji depandabilitas, serta uji confirmabilitas (Sugiyono, 2015).

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil dari penelitian. Fungsi dari uji kredibilitas adalah untuk melakukan pemeriksaan tingkat kepercayaan data yang dicapai dan untuk membuktikan kenyataan ganda yang diteliti. Dalam penelitian ini uji kredibilitas menggunakan triangulasi yang merupakan pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data yang ada untuk keperluan pengecekan data atau disebut juga sebagai pembanding data (Moleong, 2016).

Menurut Sugiyono, triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada dengan menggunakan pembanding untuk melakukan pengecekan data yang diperoleh (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini penerapan metodi dapat dilakukan

dengan membandingkan data hasil observasi dengan hasil wawancara dan studi dokumentasi.

2. Uji Transferabilitas

Uji transferabilitas merupakan teknik untuk menguji validitas eksternal dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2015). Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan. Transferabilitas merupakan persoalan empiris yang bergantung pada kesamaan konteks pengirim dan penerima (Moleong, 2016). Penerapan uji transferabilitas adalah dengan memberikan uraian secara rinci dan sistematis terhadap hasil dari penelitian dengan tujuan agar pembaca dapat memahami hasil penelitian.

3. Uji Depandabilitas

Uji depandabilitas disebut juga sebagai uji reliabilitas yang dilakukan dengan cara mengaudit keseluruhan proses penelitian (Sugiyono, 2015). Hal ini dilakukan dengan cara melakukan konsultasi terhadap pembimbing dan pembimbing akan melakukan audit terhadap hasil penelitian agar sesuai dan mengurangi kesalahan dalam menyajikan hasil penelitian.

4. Uji Konfirmabilitas

Menurut Sugiyono, uji konfirmabilitas merupakan uji objektivitas dalam penelitian kualitatif dimana hal ini dapat dikatakan sebagai penelitian yang objektif ketika sudah diakui oleh orang banyak. Proses uji konfirmabilitas ini berarti menguji hasil dari penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Apabila hasil dari penelitian

