

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mencari fakta dengan penafsiran yang tepat. Peneliti dapat menggunakan kombinasi data observasi, wawancara dan dokumentasi untuk melakukan analisis (Nazir, 2005). Menurut Sukmadinata (2009), metode kualitatif adalah kajian yang menggambarkan dan menganalisis fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap dan aktivitas sosial secara individu maupun kelompok. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018) adalah metode penelitian berbasis filosofi yang digunakan untuk mempelajari kondisi ilmiah (eksperimen), peneliti seperti instrumen, teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif yakni makna lebih ditekankan. Maka dari itu penulis memutuskan untuk menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dikarenakan sesuai dengan kebutuhan penulis untuk mendapatkan data yang diinginkan dengan sesuai fakta dan berdasarkan fenomena yang ada.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Pada penelitian ini penulis memutuskan untuk menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan di Padma Tours Bandung. Berikut merupakan *company profile* dari Padma Tours Bandung:

GAMBAR 3 LOGO PADMA TOURS BANDUNG



Padma Tours Bandung yang terletak di jalan Taman Currie No. 5 Bandung (40171) awalnya merupakan perusahaan yang mengelola mahasiswa asing, dimana yang atau sedang berkuliah di Universitas Padjajaran, akan tetapi PT. Padjajaran Mitra memiliki keinginan untuk meperluas bidang tersebut, terutama terhadap layanannya kepada para mahasiswa. Terbentuklah sebuah *tour and travel* yang diberi nama Padma Tours, tetapi Padma Tours tersebut tidak hanya melayani para mahasiswa asing, akan tetapi juga melayani para masyarakat umum, komunitas (asing dan asing), instansi pemerintah ataupun instansi swasta. Berikut merupakan visi dan misi dari Padma Tours Bandung:

1. Visi dan Misi Padma Tours:

Visi

“World Class Tour and Travel”

1. Menjadi *Tour & travel* kelas dunia dan menjadi pilihan utama rekanan dalam kegiatan berwisata
2. “*Strategic Partnership*” memberikan value yang lebih kepada setiap pelanggan, baik corporate/ instansi pemerintahan maupun personal

Misi

“*Giving an Excellent Service*”

1. *Expert*: Staf yang ahli dibidangnya
2. *Express*: Memberikan pelayanan yang cepat
3. *Experience*: Memberikan pengalaman pelayanan yang terbaik

2. Layanan dan Produk

1. Pemesanan tiket pesawat (Domestik & Internasional)

Menyediakan layanan untuk pemesanan tiket pesawat dari maskapai penerbangan baik domestik maupun luar negeri atau mancanegara. Cara pemesanan tiket dilakukan dengancara menghubungi *customer service* baik dari media sosial seperti (instagram, facebook)melaluiemail, dari nomor kontak dan whatsapp, atau datang secara langsung ke kantor Padma Tours Bandung.

2. *Voucher* Hotel (Domestik & Internasional)

Menyediakan *voucher hotel* yang tersedia dari dalam negeri maupu luar negeri. Menggunakan system *online* sehingga dapat memberikan informasi secara cepat kepada *customer*, baik dari informasi harga maupun mengenai konfirmasi pemesanan *voucher hotel* tersebut.

3. Pengurusan Dokumen Perjalanan

Menyediakan jasa untuk membantu mengurus dokumen perjalanan seperti kartu izin tinggal sementara, paspor, visa dan lain sebagainya.

4. Tour (Domestik & Internasioanal

Padma Tours membantu para calon wisatawan untuk mengantur atau menyusun perjalanan wisatanya baik dalam negeri maupun luar negeri, para calon wisatawan dapat memberitahukan keinginan mereka misalnya untuk pergi ke suatu wilayah, maka Padma Tours akan membantu untuk merancang atau menyusun perjalanan wisata sesuai dengan kebutuhan dari para *customer*. Produk Tour yang tersedia di Padma Tours seperti:

a) *Adventure Tour*

b) *Shopping Tour*

c) *Ziarah Tour*

d) *Reguler Tour*

e) *Study Tour*

f) *MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)*

C. Pengumpulan Data

Burhan Bungin (2003:42) menjelaskan bahwa metode pengumpulan data adalah “bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan agar hasil akhir penelitian dapat memberikan informasi yang valid dan terpercaya”. Maka dari itu penelitian yang dilakukan oleh penulis ini memerlukan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan oleh penulis di dalam penelitian ini. Penulis membutuhkan teknik atau metode yang sesuai untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, maka dari itu penulis menentukan untuk menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik Pengamatan atau observasi dapat diartikan sebagai perhatian yang fokus terhadap peristiwa, gejala atau sesuatu yang terjadi. Teknik persepsi digunakan untuk mencari informasi dari sumber data berupa peristiwa, perilaku, objek serta gambar. Pengamatan dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung Sutopo (2006:75). Kegiatan observasi ini dilakukan oleh penulis dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian yaitu di Padma Tours Bandung. Menurut Yusuf (2013:384) keberhasilan dari suatu observasi dalam mendapatkan data ditentukan oleh penulis itu sendiri, dikarenakan penulis melihat serta

mendengarkan dari objek penelitian dan akhirnya menyimpulkan apa yang telah diamati.

b. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih secara langsung untuk tujuan tertentu. Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai pewawancara (*interviewer*) dan informan atau responden bertindak sebagai pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan pewawancara. Definisi wawancara menurut Cash (2000) merupakan proses komunikasi interaksional antara dua pihak, paling tidak salah satu pihak mempunyai satu tujuan antisipasi dan serius serta termasuk tanya jawab. Jadi dalam kegiatan wawancara ini, penulis melakukan sesi tanya jawab dengan pertanyaan-pertanyaan yang relevan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

D. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:482), Analisis data adalah suatu proses sistematis dalam mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumen dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori yang sesuai, menguraikan menjadi unit-unit, melakukan sintesis, membentuk pola, memilih data yang penting untuk

dipelajari, dan menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode menurut Miles & Huberman (1992:16) analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan berdasarkan semua data dan informasi yang telah penulis dapatkan, baik dari hasil wawancara, dan observasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan sebuah proses dalam pemilihan, untuk memusatkan pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang ada dari catatan-cacatan yang ada di lapangan. Reduksi data terus berlangsung sepanjang penelitian yang berfokus pada kualitatif dilakukan. Reduksi data adalah bagian dari analisis. reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, mengelompokkan, mengarahkan, menghapus yang tidak relevan, dan mengatur data dengan cara yang sesuai sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merujuk pada proses pengorganisasian serangkaian informasi sehingga memungkinkan untuk mengambil kesimpulan dan tindakan yang tepat. Menurut Miles & Huberman (1992) mengartikan penyajian sebagai

kumpulan data yang terstruktur yang memungkinkan untuk dilakukan analisis dan pengambilan keputusan.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam metode analisis penarikan kesimpulan ini, berdasarkan hasil yang sudah di dapatkan berdasarkan reduksi data dan penyajian, maka penulis akan menarik kesimpulan atau membuat kesimpulan berdasarkan data atau informasi yang sudah didapatkan baik dari hasil wawancara dan obeservasi yang sudah dilakukan di Padma Tours.

E. Rencana Pengujian Keabsahan Data

Keabsahan dalam suatu data penelitian sangat penting, penulis perlu untuk menguji dan memastikan bahwa data yang didapatkan tersebut sudah *valid*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan cara Trigulasi sumber, yaitu dengan cara mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui beberapa sumber yang penulis dapatkan saat melakukan wawancara maupun observasi di Padma Tours Bandung.

F. Jadwal Penelitian

TABEL 2 JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Pengajuan Tor						
2.	Pembagian Dosen Pembimbing						
3.	Penyusunan Proposal Penelitian						
4.	Seminar Usulan Proposal						
5.	Revisi Proposal Penelitian						
6.	Pengumpulan Data						
7.	Pengolahan dan Analisis Data						
8.	Sidang Proyek Akhir						

Sumber: Pengolahan Penulis (2023)