

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian lapangan, atau field research, di mana para peneliti secara sistematis turun ke lapangan untuk mengumpulkan data. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang berfokus pada penggambaran dan pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti. Menurut (Anggito, 2018) menjelaskan yaitu penelitian kualitatif bertujuan untuk menemukan dan mendeskripsikan suatu kegiatan yang dilakukan. Peneliti harus mempelajari fenomena secara mendalam untuk memahami makna dan konteks yang melatarbelakanginya. Kemudian, metode deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang mampu untuk menganalisis setiap kejadian, persepsi, motivasi, dan tindakan. Kemampuannya terletak pada penguraian mendalam terhadap data yang dikumpulkan, menghasilkan deskripsi yang kaya dan terperinci dalam bentuk kalimat atau deskripsi (Sugiyono, 2017).

Maka dari itu, penggunaan metode deskriptif kualitatif ini memiliki tujuan untuk melukiskan, mendeskripsikan permasalahan serta mencari ide baru dalam persoalan suatu kejadian secara detail dan akan dinilai sesuai arah tujuan dari fokus penelitian yaitu meningkatkan bentuk kualitas pelayanan dalam pengelolaan desa wisata di Desa Wisata Jalatrang dengan membangun sistem pelayanan *Responsiveness, Emphaty, Tangibles, Reliability, dan Assurance*. Maka dari itu, dari kelima indikator peneliti akan melakukan observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner bersama

informan yang akan ditetapkan sehingga peneliti mengharapkan informan dapat menggambarkan kenyataan melalui lisan ataupun perilaku individu, kelompok atau organisasi untuk memfokuskan kesimpulan dari informasi yang ditemukan oleh peneliti.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Partisipan adalah seseorang yang ikut berperan aktif dalam proses penelitian, yang siap berkontribusi dalam memberikan data penelitian kepada peneliti sebagai bahan penelitian yang akan dijadikan sebagai sumber data (Depoy & Gitlin, 2017). Pada penelitian ini ada beberapa partisipan. Sedangkan menurut Sundariningrum (2001) bentuk partisipan dibedakan menjadi 2 (dua) berdasarkan keterlibatannya, yaitu:

1. Partisipan langsung

Partisipan langsung adalah pelaku utama dalam sebuah kegiatan, partisipasi langsung menandakan keterlibatan aktif individu dalam suatu kegiatan. Mereka mengalami secara langsung apa yang terjadi di lapangan dan memiliki pengetahuan mendalam tentang situasi yang dihadapi. Jadi, partisipan langsung dapat memberikan informasi yang tepat dan terpercaya tentang apa yang terjadi di lapangan. Informasi ini sangatlah berharga untuk memahami berbagai aspek kegiatan dan permasalahan yang dihadapi.

2. Partisipan tidak langsung

Partisipan tidak langsung adalah bentuk partisipasi seseorang yang hak pendapatnya diwakilkan kepada orang lain. Sehingga partisipasi tidak

langsung terjadi apabila seseorang tidak aktif dalam kegiatan dan memberikan informasi berdasarkan orang yang mengalaminya.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan partisipasi secara langsung karena dinilai dapat memberikan gambaran secara jelas mengenai kondisi lokasi penelitian dan terlibat secara langsung dalam fenomena didalamnya dengan beberapa informan sudah ditetapkan yang akan menjadi sumber informasi data yaitu, melibatkan beberapa *stakeholder* seperti pengelola Desa Wisata Jalatrang, BUMDES, dan Pokdarwis untuk mendapatkan informasi terkait bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan apakah sudah sesuai atau memenuhi yang dilakukan oleh pihak setempat dalam melakukan kegiatan pariwisata. Serta, mencari tahu terhadap pengunjung/wisatawan di Desa Wisata Jalatrang untuk mendapatkan informasi mengenai pengelolaan pelayanan di daya tarik desa wisata tersebut.

Lokasi penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah Desa Wisata Jalatrang, Kecamatan Cipaku, Kabupaten Ciamis. Berfokus pada pengelola desa wisata serta daya tarik di Desa Wisata Jalatrang, Kabupaten Ciamis.

C. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data adalah fondasi utama dalam menyelesaikan penelitian. Hal ini dikarenakan tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data yang relevan dan akurat, karena salah satu tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam memilih informan terhadap penelitian ini dilakukan dengan

menggunakan teknik purposive sampling, digunakan untuk memilih informan yang dianggap mampu memberikan pemahaman mendalam tentang permasalahan penelitian dan fenomena yang dikaji. Informan-informan ini dipilih secara cermat berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan (Creswell, 2015). Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara, seperti dalam penelitian deskriptif kualitatif ini alat penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Adapun alat-alat yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Penelitian kualitatif memanfaatkan observasi sebagai metode utama untuk mengumpulkan data. Kegiatan ini melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena di lapangan dengan menggunakan panca indera peneliti. Penggunaan alat bantu seperti instrumen atau perangkat pun sering dilakukan untuk memperkaya data yang direkam. Tujuan utama observasi adalah untuk memperoleh informasi ilmiah yang dapat digunakan dalam penelitian. (Creswell, 2015).

Pada penelitian ini menggunakan teknik observasi menggunakan checklist untuk mengamati perilaku dan aktivitas di lokasi penelitian seperti stakeholder yang terlibat dan pengunjung/wisatawan. Dalam observasi ini menggunakan teknik observasi sistematis dimana menggunakan pedoman yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan dari indikator yang telah ditetapkan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang terarah dan memiliki tujuan tertentu, yaitu untuk memahami lebih dalam tentang seseorang atau suatu topik. Pewawancara berperan sebagai fasilitator, mengajukan pertanyaan untuk menggali informasi dari terwawancara. Menurut Moleong (2005) bahwa wawancara digunakan untuk membangun pemahaman tentang individu, peristiwa, objek organisasi, emosi, motivasi, kebutuhan, dan perhatian yang terkait. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengambil data secara lisan terhadap seseorang yang diberikan pertanyaan.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur, di mana peneliti mengajukan daftar pertanyaan yang telah ditetapkan sebelumnya kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan ini dikategorikan berdasarkan jenis jawaban yang diharapkan, sehingga menghasilkan data yang terstruktur dan mudah dianalisis.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data dari berbagai dokumen, seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan lainnya (Suharsimi Arikunto, 2014).

Pelaksanaan penelitian ini, peneliti akan melakukan berbagai macam-dokumentasi dengan menggunakan berbagai media seperti foto,

rekaman wawancara, catatan hasil penelitian dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pengelola. Tak hanya itu, peneliti juga dapat data sekunder dengan memanfaatkan teknologi yang berupa alat komputer dan sebagainya melalui internet dengan pencarian data dilakukan dengan cara browsing, searching dan downloading.

4. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan penyebaran seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi tentang pengalaman atau pengetahuan mereka (Sugiyono, 2017:142).

Peneliti memanfaatkan kuesioner untuk mengukur persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan yang ditawarkan di Desa Wisata Jalatrang dengan menggunakan pedoman wawancara dalam beberapa bentuk pertanyaan dengan menyesuaikan indikator-indikator yang sudah ditetapkan. Kuesioner ini digunakan sebagai data pendukung untuk menilai dari persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan dengan dibantu skala likert Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

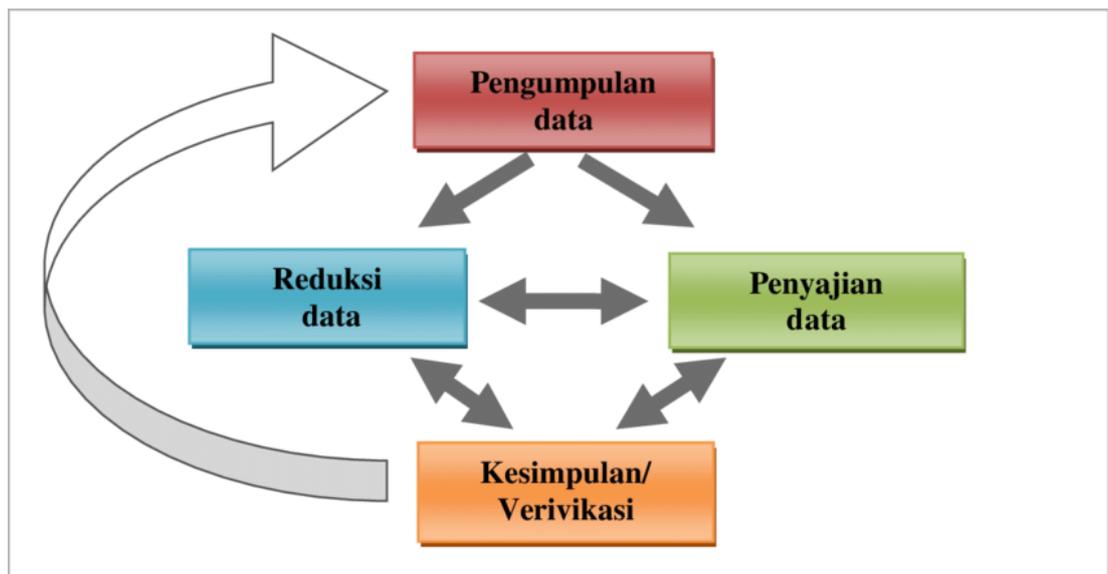
D. Analisis Data

Analisis data merupakan langkah teratur dalam menyusun dan mengeksplorasi data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti wawancara, catatan lapangan, dan referensi lainnya. Tujuannya adalah untuk mengetahui data secara mendalam dan

mengkomunikasikan temuan kepada orang lain. (Bogdan, 2020). Dalam penelitian ini menggunakan analisis data interaktif model Miles dan Huberman (2014) dibagi dalam 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Adapun beberapa analisis data interaktif tersebut adalah:

Gambar 3

Gambar 3. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles & Huberman



Sumber: Miles & Huberman (2014)

1. Pengumpulan Data (Data Collecting)

Dalam pengumpulan data yang menjadi kunci utama terdapat pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskripsi adalah catatan alami, catatan tentang hasil yang didengar, dilihat,

disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanoa adanya penafsiran dan pendapat dari peneliti terhadap fenomena yang mengalaminya.

Kemudian, catatan reflektif merupakan catatan yang berisi komentar, kesan, tafsiran dan pendapat peneliti mengenai temuan yang ditemukan dan menjadi bahan rencana pengumpulan data untuk tahap selanjutnya.

2. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah proses menyeleksi, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan. Tujuannya adalah untuk mengelompokkan dan mengorganisasi data dengan cara yang sistematis dan terverifikasi. Dalam proses penyederhanaan data, peneliti melakukan rangkuman, pemilihan hal-hal penting, fokus pada aspek yang relevan, serta identifikasi tema dan pola yang muncul. Oleh karena itu, penelitian ini membutuhkan pengelompokkan pada hasil wawancara yang dilakukan dengan didukung oleh data kuesioner dan data dokumen lainnya. Oleh karena itu, data yang telah direduksi akan mempermudah peneliti dan memberikan gambaran yang lebih jelas untuk dilakukannya pengumpulan data selanjutnya. Apabila peneliti dalam melakukan penelitian secara tak sengaja menemukan sesuatu yang baru, belum mempunyai pola, maka itulah yang harus dijadikan fokus perhatian dalam mereduksi data.

3. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data melibatkan pengorganisasian informasi terstruktur yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Sehingga, dari data yang sudah di dapat dari proses reduksi, data diuraikan secara singkat dan dikelompokkan menjadi bagan maupun uraian hubungan antar golongan serta jenisnya. Data yang diuraikan dapat berupa diagram, grafik, ataupun table dengan tujuan hasil data yang diperoleh menjadi lebih rapi dan tertata. Maka dari itu, dalam penyajian data ini dapat dilakukan dengan menggunakan tahapan dari model kualitas pelayanan RATER pada Desa Wisata Jalatrang.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing)

Kesimpulan merupakan ringkasan inti dari temuan penelitian, menyajikan opini terakhir peneliti berdasarkan uraian sebelumnya. Kesimpulan dapat berupa keputusan yang diambil berdasarkan hasil penelitian. Pada tahap akhir ini, penarikan kesimpulan dari langkah data yang dipilah dan dirapikan maka data tersebut perlu memiliki arti secara objektif dan mencerminkan temuan serta pola yang muncul dengan menggabungkan seluruh informasi yang telah didapat pada proses sebelumnya untuk menghasilkan kesimpulan yang bertujuan sebuah data akan lebih teruji validitasnya. Oleh karena itu, peneliti dapat memunculkan sebuah rekomendasi yang dibutuhkan dari penelitian dengan menggunakan indikator dalam proses pengelolaan kualitas pelayanan Desa Wisata Jalatrang.

E. Pengujian Keabsahan Data

Penelitian kualitatif deskriptif ini menerapkan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data. Tujuannya adalah untuk memperkuat landasan teori dan memperkaya perspektif yang dihasilkan dari penelitian kualitatif ini. Dalam penelitian ini data yang ditampilkan sebagian besar berbentuk foto, deskripsi, gambar, cerita dan bukan dalam bentuk angka perhitungan. Data yang telah dikumpulkan memiliki arah dan tujuan yang jelas sumber datanya dari beberapa informan harus sudah diidentifikasi, dihubungkan dan mendapatkan persetujuan maka, data penelitian kualitatif dapat diperoleh berupa wawancara, observasi dan dokumen.

Penelitian ini menggunakan Triangulasi Sumber Data, yaitu merupakan strategi penting untuk memverifikasi dan memperkuat temuan penelitian. Hal ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti, wawancara, observasi, kuesioner dan dokumen lainnya. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang menggunakan rata-rata angka, triangulasi data kualitatif melibatkan proses deskripsi, kategorisasi, dan identifikasi kesamaan dan perbedaan antar sumber. Kemudian, data yang telah dianalisis menghasilkan suatu kesimpulan yang setelahnya dapat dilakukan penekanan sumber data untuk menguji validitasnya diverifikasi melalui konfirmasi sumber data tersebut.

F. Jadwal Penelitian

Gambar 3. 2 Jadwal Penelitian

Aktivitas	Bulan																											
	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	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	2	3	4
Pengajuan Judul																												
Penyusunan Proposal dan Bimbingan																												
Seminar Proposal																												
Revisi Proposal																												
Penelitian Lapangan																												
Pengolahan Data dan Penyusunan Proyek Akhir																												
Pengumpulan Proyek Akhir																												
Sidang Proyek Akhir																												

Sumber: Olahan Peneliti (2024)