

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Moleong dalam Nasution (2023), penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan fenomena tersebut dalam bentuk kata-kata dan bahasa, di dalam konteks yang alamiah, dan menggunakan berbagai metode alamiah.

Bogdan dan Taylor dalam Abdussamad (2021) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata yang terdokumentasi atau lisan dari individu serta perilaku yang dapat diamati. Pendekatannya memusatkan perhatian pada latar belakang dan individu secara menyeluruh.

Penelitian kualitatif dapat disusun menjadi tiga aspek utama, yang terdiri dari tanggapan awal, proses konstruksi, dan kesimpulan. Tanggapan awal dalam penelitian kualitatif melibatkan kepekaan terhadap masalah yang muncul di lingkungan, dorongan untuk menyelidiki secara mendalam, dan upaya untuk menangkap esensi dari berbagai fenomena, peristiwa, persepsi, sikap, pemikiran, aktivitas sosial, dan pandangan. Proses konstruksi dalam penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan fakta, data, dan informasi dari

para informan, yang kemudian diuraikan, dijelaskan, dan dipaparkan secara ilmiah. Kesimpulan dari penelitian kualitatif melibatkan penemuan makna di balik setiap fenomena, pengembangan prinsip-prinsip pengetahuan baru, serta penemuan metode-metode baru (Pahleviannur, *et al.*, 2022).

Penulis menggunakan jenis penelitian studi kasus, yang didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam untuk mempelajari suatu program, peristiwa, atau aktivitas. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang subjek tersebut, baik pada tingkat individu, kelompok, lembaga, atau organisasi. Biasanya, kasus yang dipilih untuk diteliti adalah peristiwa yang aktual dan sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah terjadi di masa lalu (Hadi, *et al.*, 2021).

Studi kasus bertujuan untuk memberikan deskripsi yang mendalam tentang suatu objek.. Melalui studi kasus, data dikumpulkan untuk kemudian dianalisis guna mengembangkan teori. Seperti halnya dalam proses perolehan data pada penelitian kualitatif, informasi dalam studi kasus diperoleh melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan arsip atau dokumentasi (Murdiyanto, 2020).

## B. Lokasi dan Partisipan Penelitian

Penelitian kualitatif sangat mengutamakan terhadap keberadaan pada partisipan (subjek) sebagai fokus utama. Penulis menggambarkan hasil persepsi dan pemaknaan informasi dari perspektif partisipan yang diteliti sehingga dapat mengungkap fakta-fakta fenomenologi (Fiantika, *et al.*, 2022).

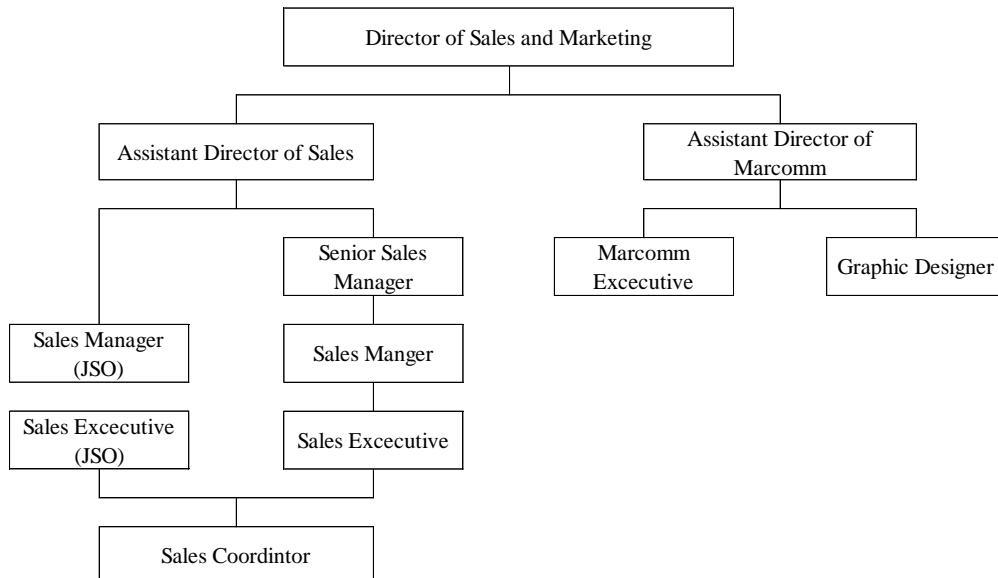
Dalam konteks penelitian kualitatif, partisipan dapat dikenal dengan sebutan subjek, informan, atau responden. Menurut Morse dalam Nasution (2023), informan yang berkualitas adalah mereka yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang dibutuhkan oleh peneliti, mampu untuk merenungkan, terampil dalam berkomunikasi, memiliki ketersediaan waktu untuk diwawancara, dan bersedia untuk berpartisipasi aktif dalam studi.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menggunakan *purposive sampling* untuk mendapatkan informasi. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel data yang dilakukan dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu. Pertimbangan ini mungkin melibatkan pemilihan individu yang dianggap memiliki pengetahuan yang relevan terhadap tujuan penelitian, atau mungkin memiliki posisi atau kekuasaan yang memungkinkan penulis untuk mengakses objek atau situasi sosial yang diteliti dengan lebih baik (Abdussamad, 2021).

Pemilihan informan didasarkan pada pembagian segmentasi *sales call* yang terdapat di *Sales Department* di Hotel Mercure Bandung NEXA Supratman, yaitu *government, corporate, dan social events*. Sehingga, terdapat 3 orang yang menjadi informan dalam penelitian ini yang mewakili masing-masing segmen termasuk 1 informan utama yaitu *Director of Sales and Marketing* Hotel Mercure Bandung NEXA Supratman. Berikut merupakan struktur organisasi *sales and marketing department* di hotel Mercure Bandung NEXA Supratman :

### **GAMBAR 3**

## **STRUKTUR ORGANISASI SALES AND MARKETING DEPARTMENT**



Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu hotel bintang 4 di Bandung, yaitu Hotel Mercure Bandung NEXA Supratman. Hotel ini berlokasi di Jl. Supratman No.66 - 68, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122. Pemilihan hotel tersebut didasarkan pada laporan *compset* yang penulis peroleh, dimana posisi hotel ini tidak berubah, yaitu di posisi ke 3 dari tahun 2022 sampai 2023. Salah satu alat promosi yang mereka gunakan setiap hari adalah *sales call*. Oleh karena itu penulis ingin melihat aktivitas *sales call* dalam meningkatkan penjualan.

### **C. Pengumpulan Data**

Menurut Hamzah dalam Susanto (2022), teknik pengumpulan data kualitatif melibatkan pengumpulan data yang bersifat deskriptif. Data-data ini terdiri dari tanda-tanda yang diperoleh dari wawancara atau observasi, yang kemudian dikategorikan ke dalam bentuk lain seperti foto, dokumen, artefak,

dan catatan-catatan lapangan. Dari semua teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, kata-kata dan tindakan dianggap sebagai data utama bagi peneliti, sementara data-data lainnya berperan sebagai pendukung. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang digunakan penulis sebagai berikut :

### 1. Observasi

Cartwright dalam Murdiyanto (2020) menyampaikan definisi observasi sebagai tindakan melihat, mengamati, mencermati, dan merekam perilaku secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan utama dari observasi adalah untuk menggambarkan perilaku suatu objek dan memahaminya, atau hanya untuk mengetahui seberapa sering suatu kejadian terjadi. Dengan demikian, esensi dari observasi adalah adanya perilaku yang dapat diamati secara langsung oleh indera, bisa didengar, dihitung, dan diukur, serta adanya tujuan yang ingin dicapai.

Penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengikuti aktivitas *sales call* bersama salah satu infomrnan ke salah satu perusahaan yang ada di Kota Bandung.

### 2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Susanto (2022), wawancara adalah interaksi antara dua individu yang bertemu untuk bertukar informasi dan gagasan dengan bertanya dan menjawab mengenai topik tertentu, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang topik tersebut. Teknik pengumpulan data ini

bergantung pada laporan pribadi serta pada keyakinan dan pengetahuan individu tersebut.

Selanjutnya Esterberg dalam Yusriani (2022) menyampaikan beberapa jenis wawancara, termasuk yang terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur. Dalam studi ini, penulis menggunakan metode wawancara semiterstruktur. Wawancara semiterstruktur termasuk dalam kategori wawancara mendalam, di mana pendekatannya lebih fleksibel dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari jenis wawancara ini adalah untuk menggali permasalahan dengan lebih luas, di mana responden diharapkan untuk menyampaikan pendapat dan gagasan mereka secara bebas. Saat melakukan wawancara, penulis harus secara cermat mendengarkan dan mencatat apa yang dikemukakan oleh narasumber.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis berupa rekaman suara yang ditranskrip menggunakan Google Docs dengan fitur *voice typing* kemudian di cek ulang secara manual oleh penulis.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merujuk pada rekaman peristiwa masa lalu, yang dapat berupa teks tertulis, gambar, atau karya monumental. Contoh dokumen tertulis mencakup catatan harian, narasi sejarah, biografi, dan sebagainya. Dokumen berbentuk gambar mencakup foto, lukisan, sketsa, dan sejenisnya, sementara dokumen berbentuk karya mencakup karya seni seperti lukisan, patung, atau film. Studi

dokumen sering digunakan sebagai tambahan dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Yusriani, 2022).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dokumen yang berupa laporan *sales call*, *revenue*, dan *compset* sebagai teknik pengumpulan data pendukung. Selain itu, penulis melengkapi data dengan menggunakan foto aktivitas *sales call* di lapangan.

## **D. Analisis Data**

Miles dan Huberman dalam Hadi, *et al.* (2021) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif melibatkan proses interaktif yang berkelanjutan hingga tuntas, mencapai titik di mana data sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang dikumpulkan dari lapangan dapat menjadi sangat besar dalam jumlahnya, oleh karena itu, penting untuk mencatatnya dengan cermat dan secara terperinci. Seiring waktu yang dihabiskan penulis di lapangan bertambah, jumlah data yang terkumpul juga akan meningkat, dan ini dapat membuat analisis menjadi semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, perlu dilakukan reduksi data agar dapat menyederhanakan analisis. Reduksi data melibatkan proses merangkum informasi, menemukan inti dari data, memfokuskan pada elemen-elemen yang signifikan, serta mengidentifikasi tema dan pola yang muncul.

2. *Data Display*

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti narasi singkat, bagan, keterkaitan antar kategori, *flowchart*, dan format lainnya. Namun, yang paling umum digunakan adalah penyajian data dalam bentuk teks naratif. Penulis menyajikan data secara naratif untuk memberikan deskripsi yang mendalam, tetapi untuk memperjelas hasil penelitian, penulis juga menggunakan tabel sebagai pendukung.

### 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin bisa memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, namun demikian, hal itu juga mungkin tidak terjadi. Karena, seperti yang telah diungkapkan, masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat dinamis dan akan mengalami perkembangan selama proses penelitian berlangsung di lapangan. Kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian kualitatif sering kali merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ditemukan. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran yang lebih jelas tentang suatu objek yang sebelumnya kurang terdefinisikan atau kurang dipahami. Selain itu, temuan juga dapat mengungkapkan hubungan interaktif antara berbagai variabel, atau bahkan menghasilkan hipotesis atau teori baru.

## E. Uji Keabsahan Data

Dalam proses pengumpulan data ini, penulis menghabiskan waktu yang signifikan untuk memastikan bahwa data yang terkumpul mencakup

keseluruhan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan memadai. Hal ini bertujuan untuk menyajikan kesimpulan yang bermanfaat dan relevan bagi pembaca serta pengguna hasil penelitian. Kehadiran penulis di lapangan atau lokasi pengumpulan data merupakan sumber utama informasi yang mendalam. Kualitas informasi tersebut sangat penting untuk diukur agar jawaban terhadap pertanyaan penelitian dapat diberikan dengan akurat. Dalam konteks penelitian kualitatif, data yang memiliki keabsahan (*validitas*) adalah data yang sama antara apa yang terdapat pada objek penelitian dan apa yang dilaporkan dalam laporan penelitian. Jika terdapat perbedaan antara data yang dilaporkan oleh penulis dan data yang terkumpul dari objek penelitian, maka data tersebut dianggap tidak *valid* (Creswell dalam Silalahi, 2022).

Dalam penelitian kualitatif, untuk mengevaluasi kepercayaan (*validitas*) data, sering digunakan istilah "*trustworthiness*". Istilah yang memiliki arti yang sama dengan "*trustworthiness*", yaitu keterpercayaan (*credibility*), terukur (*auditability*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Martens dalam Silalahi, 2022). Penelitian ini menggunakan uji keabsahan berupa keterpercayaan (*credibility*) yang terdiri dari :

1. Meningkatkan Ketekunan dan Ketelitian

Meningkatkan ketelitian dan ketekunan penulis dapat dilakukan dengan memperdalam pemahaman melalui referensi buku, literatur hasil penelitian, serta dokumen yang relevan dengan topik yang sedang diselidiki. Dengan memperkaya pengetahuan

substansial, penulis akan memiliki wawasan yang lebih mendalam dan luas, memudahkan dalam meneliti, mengoreksi, dan menilai keandalan informasi yang ditemukan (Waris, 2022).

## 2. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi dalam konteks ini merujuk pada bukti-bukti yang mendukung data yang dikumpulkan oleh peneliti. Sebagai contoh, data dari wawancara perlu didukung dengan rekaman wawancara, sedangkan data tentang interaksi manusia atau situasi tertentu memerlukan foto-foto sebagai bukti. Alat-alat seperti kamera, *handycam*, dan perekam suara sangat penting dalam penelitian kualitatif untuk menjamin keandalan data. Untuk meningkatkan kepercayaan, laporan penelitian sebaiknya dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen tertulis (Abdussamad, 2021).

## 3. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik melibatkan pemeriksaan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber atau metode, seperti dokumentasi, wawancara, dan observasi. Dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai teknik tersebut, penulis dapat melakukan cross check untuk memastikan keakuratan informasi yang diperoleh dari objek penelitian yang sama. Jika terjadi perbedaan antara hasil dari teknik-teknik tersebut, penulis dapat melakukan diskusi dengan pihak yang dapat dipercaya untuk menentukan data yang paling akurat (Silalahi 2022).

## F. Jadwal Penelitian

Secara umum, penelitian kualitatif sering memakan waktu yang cukup lama karena fokusnya pada penemuan daripada pembuktian hipotesis seperti dalam penelitian kuantitatif. Namun, ada kemungkinan bahwa penelitian tersebut dapat selesai dalam waktu yang relatif singkat jika suatu saat sudah ditemukan sesuatu yang memuaskan dan data yang diperoleh sudah mencukupi. Sebagai analogi, jika pencarian suatu informasi, pemecahan masalah, atau pemahaman makna dapat diselesaikan dalam satu minggu dengan kredibilitas yang teruji, maka penelitian kualitatif dapat diakhiri tanpa memerlukan waktu yang panjang (Nasution, 2023).

Berikut jadwal penelitian yang sudah dirancang oleh penulis :

**GAMBAR 4**  
**JADWAL PENELITIAN**

Jadwal Kerja Penelitian Proyek Akhir Area yang di kerjakan	Maret				April				Mei				Juni				JuLi			
	Week III	Week IV	Week I	Week II	Week III	Week IV	Week I	Week II	Week III	Week IV	Week I	Week II	Week III	Week IV	Week I	Week II	Week III	Week IV		
Menidentifikasi area Penelitian (Bab I)																				
Kajian literatur (Bab II)																				
Menformulasikan pertanyaan penelitian																				
Menformulasikan strategi Penelitian																				
Desain penelitian dan Metode penelitian (Bab III)																				
Menyusun Usulan Penelitian (research Proposal) (Bab I - III)																				
Seminar Usulan Penelitian (Week XII dan XIII)											29-30 April	2-10 Mei								
Menyelesaikan persetujuan dan menegosiasiakan akses pengambilan data																				
Menyusun Kajian literatur (Bab II)																				
Melakukan Pengumpulan Data penelitian																				
Melakukan Analisa Data																				
Melakukan Pengumpulan Data penelitian																				
Menulis draft pertama hasil penelitian (Bab IV)																				
Menulis draft kedua hasil penelitian (revisi dan hasil bimbingan) (Bab IV - V)																				
Menyusun draft final (Bab I - V)																				
Tenggat Waktu Penyerahan Tugas Akhir																				
Persiapan presentasi Proyek Akhir (defence)																				
Ujian Sidang (17-26 Juli 2023)																				
Hasil Ujian sidang (revisi)																				
Yudisium																				

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024