

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian adalah sebuah cara untuk menemukan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan ilmiah (Mulyatiningsih,2014). Sementara metode penelitian adalah cara-cara ilmiah yang digunakan untuk melakukan penelitian atas sebuah fenomena atau masalah untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Setiap penelitian memiliki tujuan yang berbeda-beda, penelitian penemuan adalah penelitian yang mengungkap fakta yang belum pernah ada sebelumnya, penelitian pembuktian yang berfungsi untuk membuktikan sebuah teori yang sudah pernah ditemukan, dan penelitian pengembangan yang sifatnya mengembangkan penemuan yang sudah pernah ada sebelumnya (Sugiyono,2007:3).

Menurut Wangui, jenis-jenis penelitian dibagi menjadi 3 jenis, penelitian asosiatif, deskriptif dan eksploratif. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk meneliti satu variabel secara mandiri, tanpa membandingkan atau mencari hubungan antara variabel penelitian. Oleh karena itu, penelitian dengan jenis deskriptif biasanya hanya memiliki satu variabel penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Menurut W.Gulo, Penelitian deskriptif dilakukan dengan pertanyaan dasar bagaimana, sehingga kita mengetahui lebih jauh bagaimana sesuatu bisa terjadi.

(Gulo,2002:19). Penelitian deskriptif mengungkap data-data yang faktual, akurat, dan sistematis mengenai sebuah gejala atau fenomena (Arief,2020:19).

Menurut Prof. Dr. Eri Barlian MS. sebuah penelitian juga dapat dibagi menjadi beberapa jenis penelitian berdasarkan jenis data yang diperoleh, yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang di definisikan sebagai data yang berbentuk kata-kata. Data kualitatif diperoleh melalui hasil dari jawaban luas untuk pertanyaan dalam wawancara, atau dari tanggapan terhadap pertanyaan terbuka dalam kuesioner, atau melalui pengamatan, atau dari informasi yang sudah tersedia dikumpulkan dari berbagai sumber seperti internet.

Peneliti melakukan penelitian dengan pendekatan jenis data kualitatif atau *qualitative method* karena data diperoleh penulis dengan melakukan wawancara, serta dengan jenis data yang disajikan dalam kalimat, kata atau gambar. Tujuan penulis melakukan penelitian dengan desain kualitatif adalah untuk menganalisa fenomena masalah secara mendalam dengan mengumpulkan data-data dan melakukan studi pustaka.

B. Partisipan dan Objek Penelitian

1. Partisipan

Partisipan adalah beberapa individu yang terlibat di dalam sebuah penelitian sebagai sumber dari data penelitian tersebut diperoleh. Dalam hal ini , partisipan yang dimaksud dapat disebut juga dengan sebutan narasumber. Narasumber adalah orang yang memberi (mengetahui secara jelas atau menjadi

sumber) informasi (KBBI,2020). Peneliti melakukan penelitian ini dengan mengumpulkan data primer melalui proses observasi dan wawancara langsung terhadap narasumber di lapangan atau objek penelitian secara langsung.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menetapkan lebih dari satu individu sebagai narasumber atau informan untuk melengkapi proses penelitian ini. Hal ini dilakukan semata-mata untuk mendapatkan data yang lebih akurat serta lebih luas. Peneliti juga melakukan penelitian dengan konsep *snow ball* atau mendapatkan beberapa orang untuk data yang komprehensif. Dalam pemilihan narasumber, Sugiyono mengungkapkan beberapa karakteristik dasar yang perlu dimiliki oleh seorang narasumber atau informan yang akan menjadi sumber data primer dari sebuah penelitian yakni :

- a. Bersifat objektif atau tidak memberikan data yang bersifat subjektif atau mengandung pandangan pribadi
 - b. Bersedia menyediakan waktu untuk aktivitas wawancara
 - c. Mengetahui jelas informasi yang diperlukan untuk penelitian
 - d. Terlibat dalam aktivitas yang sedang diteliti oleh peneliti
 - e. Bersifat kooperatif saat melakukan proses wawancara penelitian
- (Sugiyono,2013).

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan beberapa narasumber sebagai sumber data untuk penelitian yakni *Director of Sales and Marketing, Reservation and Revenue Manager, Marketing Communication Manager* dan *Digital Marketing Manager*.

2. **Objek Penelitian**

Objek penelitian peneliti adalah sebuah hotel bintang 4 yang terletak di pusat Kota Bandung, yakni Novotel Bandung. Novotel Bandung mulai dibangun pada tahun 2010, dan mulai beroperasi pada tahun 2011. Novotel Bandung terletak Jalan Cihampelas No. 23-25, Pasir Kaliki, Cicendo, Bandung 40171. Novotel Bandung memiliki lokasi yang sangat strategis karena dekat dari pusat perbelanjaan, Stasiun Kereta Bandung, dan Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.

Novotel Bandung adalah salah satu hotel bintang 4 yang berada di bawah naungan *International Hotel Chain* yakni *Accor*. Novotel termasuk dalam kategori *Classic* dalam klasifikasi hotel-hotel internasional yang berada di bawah naungan *Accor*. Novotel juga tersebar di berbagai daerah di Indonesia, namun Novotel hanya ada 1 di Kota Bandung. Novotel adalah hotel dengan konsep *family-business* hotel karena sebagian besar dari tamu-tamu yang menginap adalah keluarga dan tamu-tamu yang memiliki kepentingan bisnis.

GAMBAR 4
NOVOTEL BANDUNG

2021



Sumber : Novotel Bandung

C. Pengumpulan Data

Menurut Dermawan Wibisono, berdasarkan pada kegiatan pengumpulan data, data dapat dibagi menjadi 2 jenis menurut dari mana sumber data tersebut diperoleh , yakni :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan interaksi langsung dengan sumber data. Dalam hal ini, salah satu contoh data primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara dengan sumber data. Selain itu, data primer juga dapat diperoleh dengan melakukan observasi dan survey.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui data tertulis atau data yang sudah dicetak oleh sumber data. Dalam hal ini yang termasuk dalam data sekunder adalah buku, jurnal, dll. (Dermawan,2003:37).

Dalam penelitian ini, sumber data didapatkan melalui wawancara dan observasi kepada sumber data secara langsung, sehingga data tersaji dalam penelitian ini termasuk di dalam jenis data primer. Namun, peneliti juga menggunakan data sekunder yang merupakan data-data cetak yang berasal dari sumber data asli namun telah diolah agar lebih mudah dipahami oleh pembaca data tersebut.

D. Analisis Data

Peneliti melakukan analisis data secara kontinu dari data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara maupun perolehan data sekunder dari sumber data yang dilakukan di lapangan penelitian, maupun tidak di lapangan penelitian secara langsung. Tentu saja saat melakukan penelitian, peneliti wajib memahami seluruh data yang diperoleh secara baik, benar dan tepat. Dengan pemahaman yang baik, barulah sebuah penelitian dapat disusun dengan baik. Analisis data merupakan proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang didapat dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan dan lain sebagainya (Sugiyono, 2007). Kemudian dijelaskan kembali oleh Miles dan Huberman dalam (Sugiyono,2007:242) ada beberapa proses yang melengkapi proses analisis data yakni :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan merangkum atau mengkaji hal-hal pokok dari data yang diperoleh dari narasumber atau sumber data, untuk kemudian diolah agar lebih mudah dipahami oleh pembaca.

2. *Display Data*

Display data adalah proses menyajikan data yang telah diperoleh dan telah direduksi. Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk penyajian, misalnya gambar, tabel, bagan, *flowchart*, atau grafik. Namun kebanyakan penelitian yang dilakukan dengan metode penelitian kualitatif menyajikan data dalam bentuk teks naratif.

3. Verifikasi Data

Verifikasi data adalah tahap terakhir dari proses analisis data. Dalam tahap verifikasi data, data-data yang tersaji akan dibuat kesimpulannya dengan melakukan tinjauan ulang dari seluruh data untuk kembali memeriksa kebenaran dan tingkat kegunaan data-data yang tersaji sebelumnya.

E. Pengujian Keabsahan Data

Guna menguji keabsahan data atau kredibilitas data, metode pengujian kredibilitas yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan metode triangulasi data. Menurut Suwardi Endaswara, proses triangulasi data dapat dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber Data
2. Triangulasi Pengumpul Data

3. Triangulasi Metode
4. Triangulasi Teori

F. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama beberapa bulan oleh peneliti, berikut adalah jadwal penelitian yang dilakukan oleh peneliti :

GAMBAR 5
JADWAL PENELITIAN
2020-2021

Kegiatan	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
Observasi Lokus											
Pengajuan Judul dan Dosen Pembimbing											
Penyusunan Proyek Akhir											
Bimbingan Proyek Akhir											
Pengumpulan Naskah Proposal PA											
Sidang Proposal Penelitian											
Revisi Proposal Penelitian											
Proses Penelitian											
Sidang Akhir											

Sumber : Penulis