

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian adalah rancangan penelitian untuk memperoleh pengetahuan ilmiah. Jadi metode penelitian adalah rancangan yang sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan (Suryana, 2010). Dalam memperoleh pengetahuan ilmiah, penelitian harus memahami dasar dari karakteristik penelitian ilmiah, ada 5 karakteristik penelitian ilmiah yaitu sistematis, logis, empirik, objektif, dan replikatif (Suwondo, 2010).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisem, yang digunakan untuk meneliti keadaan obyek, dimana peneliti bertindak sebagai instrument kunci dalam penelitian, pengambilan *sample* sumber data dilakukan secara *purposive* dan snowball, teknik pengumpulan data dengan tri-angulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan kualitatif, serta hasil penelitian kualitatif lebih menekankan kepada makna dari pada generalisasi. (Hidayat, 2012). Terdapat 5 jenis penelitian kualitatif yaitu, etnografi, grounded theory, studi kasus, fenomenologi, naratif. (Fitrah dan Luthfiyah, 2017). Pada penelitian ini berdasarkan kepada latar belakang yang telah disampaikan pada BAB I, pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan adalah pendekatan kualitatif studi kasus.

Studi kasus adalah serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan dengan intensif, terinci, dan mendalam tentang peristiwa, program, dan aktivitas baik dilakukan perorangan, sekelompok orang, lembaga atau organisasi untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang lebih mendalam tentang peristiwa tersebut. **(Hidayat, 2019)**. Studi kasus dapat dikelompokkan kedalam 3 jenis yaitu studi kasus intrinsik (*intrinsic case study*), studi kasus instrumental (*instrumental case study*), dan studi kasus kolektif (*collective case study*). Studi kasus *intrinsic* adalah studi kasus yang mempelajari kasus yang mengandung hal yang menarik untuk dipelajari berasal dari kasus itu sendiri. Studi kasus instrumental adalah studi kasus yang mempelajari kasus yang hasilnya akan digunakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan teori yang telah ada atau untuk membuat teori yang baru, berasal dari luar kasusnya (eksternal). Studi kasus kolektif adalah studi kasus yang mempelajari kasus yang merupakan beberapa kelompok kasus yang masing-masing kasus dalam kelompok tersebut dipelajari dengan tujuan untuk mengetahui karakteristik secara umum, karena setiap kasus memiliki karakteristiknya masing-masing. **(Dewi dan Hidayah, 2019)**. Sehingga berdasarkan teori yang ada dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif studi kasus *intrinsic*.

B. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini adalah E-WOM yang dimiliki The Harvest sebagai salah satu *brand* terkuat yang dimiliki oleh PT. Mount Scopus Indonesia. The Harvest berdiri pada tahun 2004 yang menjadi pelopor dari *European style pastry shop chain* di Indonesia. Kini The Harvest memiliki cabang yang tersebar di seluruh Indonesia dengan total 54 cabang per Januari 2020. The Harvest memiliki komitmen untuk selalu memberikan kualitas *product* dan *service* kepada semua pelanggan. The Harvest berjanji untuk memberikan *superior product quality*, dan *sensational product presentation* dengan *inventive packaging* dan *exceptional service standards*. The Harvest membangun *brand* untuk selalu melakukan pengembangan *product*, *adding artful collaboration* didalam setiap kreasi dan membuat The Harvest sebagai *market leader* di industry. Pada penelitian ini peneliti akan membahas cabang yang dimiliki The Harvest yang berada di seluruh kota Bandung, yang terletak di jalan Burangrang, Buah Batu, dan Dago. **(The Harvest, 2020).**

C. Sumber Data

Sumber data adalah dari mana data tersebut diperoleh. Sumber data yang utama dalam penelitian yang bersifat kualitatif adalah kata- kata dan Tindakan serta data tambahan seperti dokumen dan literatur lainnya. Terdapat dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil langsung kepada sumbernya tanpa melalui perantara, sedangkan data sekunder adalah data yang tidak diambil langsung dari sumbernya tetapi melalui perantara (**Eprints, 2013**). Pada penelitian ini data yang diambil adalah data sekunder, karena akan mengambil data dari *platform media social* yang memiliki EWOM The Harvest.

Dalam menentukan *sample* teknik dalam penelitian kualitatif ada 2 yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*, hal ini didasari pada teori pengertian dari metode penelitian kualitatif yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, "...pengambilan sample sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*..." (**Hidayat, 2012**). *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan *sample* dengan sumber data yang ditentukan dengan pertimbangan tertentu. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan *sample* sumber data yang awalnya diambil dalam jumlah sedikit lama- lama menjadi besar (**Eprints, 2013**).

Berdasarkan pemahaman teori yang ada penelitian ini akan menggunakan *purposive sampling* dalam pengambilan datanya. Hal ini didasari karena sampling yang digunakan akan berasal dari *Google Business* sebagai peringkat 1 *platform* E-WOM terbaik untuk setiap sektor bisnis dan *Tripadvisor* sebagai peringkat 1 *platform* E-WOM untuk sektor bisnis *food & beverage* dan *travel* menurut *Vendasta.Ambramyk, 2020*). Rentang waktu pengambilan *sample* diambil selama 2 tahun yaitu dari tahun Januari 2018 sampai dengan Desember 2019.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif lebih menekankan kepada pemaparan deskriptif. Terdapat beberapa cara atau teknik dalam mengumpulkan data untuk penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu, observasi, wawancara mendalam, kajian dokumen, dan *focus group discussion* (*Diniari, 2013*). Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi sesuai dengan definisi dari pendekatan penelitian kualitatif yaitu “... teknik pengumpulan data dengan tri-angulasi (gabungan)...” (*Hidayat, 2012*). Observasi dan kajian dokumen akan digunakan sebagai teknik pengumpulan data.

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti (**Coursehero, 2020**). Pada penelitian ini, untuk mendapatkan data awal dan menemukan permasalahan yang ada, penulis melakukan observasi dengan mengunjungi kantor *corporate* pusat PT. Mount Scopus pada November 2019.

Kajian dokumen adalah cara mengumpulkan, menganalisis dokumen dan catatan penting yang berhubungan dengan penelitian agar dapat mendapatkan data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian. Dokumen dan catatan dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya- karya monumental. (**Repository UPI, 2020**). Pada penelitian ini penulis akan mengumpulkan teori, dokumen dan catatan yang akan mendukung penelitian ini. Kemudian penulis akan menganalisis satu persatu setiap E-WOM yang diberikan oleh *customer* The Harvest dari 3 outlet The Harvest Bandung pada *platform media social* Google Business dan Tripadvisor.

E. Analisis Data

Analisis data adalah suatu process mengolah data yang telah dikumpulkan sehingga menjadi informasi baru, hal ini membuat data lebih mudah untuk dipahami dan berguna untuk memberikan solusi, terutama yang berkaitan dengan penelitian. (**Ardyanshyah, 2020**). Pada penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat induktif dan kualitatif, berdasarkan definisi yang ada “... analisis data bersifat induktif dan kualitatif...” (**Hidayat, 2012**). Analisis induktif dan kualitatif adalah cara untuk menetapkan kebenaran atau merumuskan sesuatu gejala dengan mempelajari kasus atas kejadian khusus dan berkaitan dengan hal itu. (**Lektur, 2020**). Hal ini dikarenakan penelitian ini adalah kualitatif studi kasus.

Dalam menganalisa data yang telah diperoleh terdapat 3 langkah dalam menganalisis data tersebut yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah tahap dimana data disederhanakan yang dengan melakukan seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang kemudian akan mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Penyajian data dalam data kualitatif adalah dalam bentuk naratif, data disajikan secara sistematis sehingga lebih mudah dipahami.

Dapat disimpulkan dalam tahap penyajian data ini data yang telah direduksi disampaikan kedalam bentuk naratif. Penarikan kesimpulan adalah tahap terakhir dalam analisa data kualitatif. Dalam tahap ini data yang telah disusun dibandingkan antar satu dengan yang lain kemudian ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. **(Eprints, 2020)**.

F. Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan faktor lain diluar data itu sendiri. **(Repository, 2020)**. Teknik triangulasi dibagi menjadi 5 jenis yaitu, triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi teori, triangulasi peneliti, dan triangulasi metode. Triangulasi sumber berarti mengecek ulang keabsahan data dari beberapa sumber yang berbeda. Triangulasi waktu adalah peneliti melakukan penelitian pada beberapa waktu yang berbeda akibat sifat objek yang ditelitinya berubah dari waktu ke waktu, dan penelitian dilakukan lebih dari 1x. Triangulasi Teori adalah pengecekan keabsahan data dengan menggunakan 2 teori yang diadu. Triangulasi peneliti adalah pengecekan keabsahan data dengan melibatkan lebih dari 1 orang peneliti. Triangulasi metode adalah pengecekan keabsahan data dengan menggunakan lebih dari 1 metode pengumpulan data. **(Bachri, 2012)**.

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan teknik triangulasi dengan jenis triangulasi metode sebagai uji keabsahan data, hal ini didasari pada metode pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu studi dokumentasi dan observasi.

G. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian berisikan hal- hal yang dilakukan peneliti selama beberapa bulan mulai dari observasi lokus sampai dengan sidang proyek akhir. Berikut jadwal penelitian penulis, yang telah penulis susun secara sistematis,

TABEL 1
JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Feb				Mar				Apr				May				Jun				Jul				Aug			
	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
Observasi Lokus	■	■	■	■																								
Pengumpulan Usulan Penelitian									■	■																		
Pengambilan Data dan Wawancara									■				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Bimbingan Proyek Akhir	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Penyusunan Proyek Akhir	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Pengumpulan Proyek Akhir																					■	■	■	■				
Sidang Proyek Akhir																									■	■		

Sumber: Olahan penulis, 2020