

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada dasarnya, rancangan penelitian atau metode penelitian (*research method*) merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017). Penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian kali ini, yakni satu buah prosedur penelitian yang diharapkan nanti akan memberikan hasil berupa data secara deskriptif melalui beberapa orang yang mana kata-kata lisan maupun tertulis merupakan bentuk dari perilaku yang diamati (Moleong, 2015). Peneliti mengaplikasikan metode penelitian secara deskriptif karena di dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapat jawaban-jawaban yang berkorelasi dengan pendapat, respon atau persepsi individu sehingga pembahasannya harus secara kualitatif atau berurai kata-kata. Sugiyono (2016) juga menjabarkan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan oleh filsafat postpositivisme, penelitian dipergunakan untuk menganalisis kondisi objek secara alami, (sebagai lawannya ialah kegiatan eksperimen) yang mana dalam hal ini peneliti merupakan *key instrument*, cara mengambil sampel dari sumber data atau subjek dilakukan dengan teknik triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif / kualitatif, juga hasil yang diharapkan di dalam penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Pring dalam Setyosari (2013), prosedur metode penelitian kualitatif sangat kontras dengan metode penelitian kuantitatif. Penyelidikan

kualitatif memandang realitas sosial merupakan sebuah keunikan, peneliti juga harus memberi fokus perhatian penuh pada gejala yang dihadapi untuk dapat memahami perilaku individu. Tidak hanya melihat perilaku dan tindakan subjek, sebagai peneliti dalam penelitian kualitatif juga harus mampu memikirkan dan merasakan apa yang subjek pikirkan. Ary, Jacobs, dan Sorensen (2010) mengatakan bahwa peneliti dalam penelitian kualitatif sama sekali tidak tahu apa peristiwa dan gejala yang terjadi sebelum penelitian dilakukan, oleh karena itu peneliti kualitatif tidak memulai kajiannya melalui hipotesis.

Ciri-ciri yang dapat ditemukan pada penelitian kualitatif menurut Gunawan (2013), antara lain :

1. Sumber data bersifat *natural setting*, tidak dimanipulasi ataupun dibuat-buat.
2. Hasil penelitiannya akan berbentuk deskripsi.
3. Proses dan produk merupakan hal utama dalam penelitian kualitatif.
4. Peneliti merupakan instrumen kunci penelitian.
5. Mencari makna, memandang perasaan dan pikiran informan.
6. Mengutamakan observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data.
7. Menggunakan konsep triangulasi.
8. Membuat verifikasi melalui analisis kasus negatif atau yang bertentangan.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini, dalam rangka penyusunan proyek akhir yang disusun oleh penulis, partisipan atau dapat disebut dengan informan memegang peran penting sebagai pemberi informasi lengkap dan utuh sesuai dengan kebutuhan penulis mengenai analisis pemanfaatan *social media* di hotel tersebut. Menurut Sumaryadi (2005), individu atau sekelompok orang yang memberikan informasi dan data valid mengenai aktivitas atau pernyataan, juga saran akan sesuatu yang nantinya dianalisis itulah yang dapat disebut dengan istilah partisipan. Adapun narasumber yang berperan sebagai partisipan dalam penelitian ini ialah *Communication Executive* dan *Sales & Marketing Manager*.

Lokasi penelitian yaitu di The Jayakarta Suites Bandung sebagai hotel berbintang 4 (****), yang mana didirikan untuk menunjang kepariwisataan di Kota Bandung, khususnya dalam penyediaan akomodasi berbasis interior khas nusantara bagi para wisatawan. The Jayakarta Suites Bandung terletak disebelah utara kota Bandung, daerah perbukitan dengan pemandangan gunung dan hamparan kota Bandung, yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No. 381 A Dago Bandung 40135.

Telepon : 022- 2505888

Email : bandung@jayakartahotelresorts.com

Website : bandung.jayakartahotelsresorts.com

Instagram : @jayakartabandung

The Jayakarta Suites Bandung memiliki 213 kamar yang terdiri dari 3 *Superior Room*, 38 *Deluxe Room*, 39 *Executive Room*, 24 *Junior Suite (Mountain View)*, 30 *Junior Suite (City View)*, 1 *Pent House*, 1 *Presidential*

Suite, 2 GM Apartment, 30 Boutique Village City View, 30 Boutique Village Pool View, 11 Boutique Premiere dan 4 Boutique Premiere Deluxe. Semua kamar dilengkapi dengan sambungan telepon SLI, sistem pengaman kunci elektronik, pengatur suhu, radio, mini bar, kamar mandi, TV Cable dilengkapi remote control dengan saluran satelit multilingual, tegangan listrik 220 volt, wardrobe, luggage rack, refrigerator rack, writing table, writing chair, round table, chair, head board, bed, nakast, art work.

The Jayakarta Suites Bandung memiliki *Lobby* yang luas dengan pemandangan ke kota Bandung dan kolam renang. *Lobby* dapat digunakan untuk berbagai pameran dan juga untuk Restaurant. Di *Lobby* terdapat *Scenery Bar & Terrace, Lobby Bakery Corner, Reception & Front Office Cashier, Business Centre, Meeting Room Dago III dan Dago IV, Drug Store, Play Station Corner, Meeting Room Dayang Sumbi dan Meeting Room Necktie.*

Di *basement* terdapat *North Dago Café Restaurant (indoor dan outdoor), Grand Ball Room (Ball Room A, B, C), Meeting Room Dago I dan Dago II, Sangkuriang Room, Lagoon Swimming Pool, Uperdeck, Sandy Children Pool, Whirlpool, Play Ground Children, Fitness Centre dan Aroma Therapy.*

Fasilitas yang tersedia untuk tamu adalah *Save Deposit Box, Laundry & Dry cleaning, Doctor on call, Car Rental, 24 hours Room Service, Roof Top Tennis Court.* Ruangan untuk seminar, resepsi pernikahan, pesta ulang tahun dan lain – lain, yaitu :

- 1) Grand Ball Room mempunyai dinding pemisah yang dapat diatur dengan kapasitas 320 orang *set up Theatre* dan 80 orang *set up U – Shape*.
- 2) Dayang Sumbi Room dengan kapasitas 200 orang *set up Theatre* dan 70 orang *set up U – Shape*.
- 3) Necktie Room dengan kapasitas 100 orang *set up Theatre* dan 50 orang *set up U – Shape*.
- 4) Sangkuriang Room dengan kapasitas 50 orang *set up Theatre* dan 30 orang *set up U – Shape*.
- 5) Dago Room I dengan kapasitas 25 orang *set up Theatre* dan 15 orang *set up U – Shape*.
- 6) Dago Room II dengan kapasitas 25 orang *set up Theatre* dan 15 orang *set up U – Shape*.
- 7) Dago Room III dengan kapasitas 40 orang *set up Theatre* dan 25 orang *set up U – Shape*.
- 8) Dago Room IV dengan kapasitas 6 orang *set up U – Shape*.
- 9) Dago Room V dengan kapasitas 20 orang *set up Theatre* dan 15 orang *set up U – Shape*.
- 10) Srikandi Room dengan kapasitas 60 orang *set up Theatre* dan 40 orang *set up U – Shape*.
- 11) Arjuna Room dengan kapasitas 60 orang *set up Theatre* dan 40 orang *set up U – Shape*.
- 12) Krisna Room dengan kapasitas 60 orang *set up Theatre* dan 40 orang *set up U – Shape*.

- 13) Yudhistira Room dengan kapasitas 50 orang *set up Theatre* dan 30 orang *set up U – Shape*.
- 14) Bima Room dengan kapasitas 50 orang *set up Theatre* dan 30 orang *set up U – Shape*.
- 15) Nakula Room dengan kapasitas 30 orang *set up Theatre* dan 25 orang *set up U – Shape*.
- 16) Sadewa Room dengan kapasitas 30 orang *set up Theatre* dan 20 orang *set up U – Shape*.

Pada tahun 2009 ada penambahan 3 ruang *meeting*, yaitu Puri Jayakarta, Puri Jayakarta 1 dan Puri Jayakarta 2. Sehingga jumlah ruang *meeting* menjadi 19.

Seperti badan organisasi atau perusahaan lainnya, The Jayakarta Suites Bandung juga memiliki visi, misi dan nilai falsafah, yaitu :

VISI

Sebagai perusahaan perhotelan Indonesia dengan skala global yang tumbuh secara berkesinambungan untuk memberi manfaat bagi stakeholder.

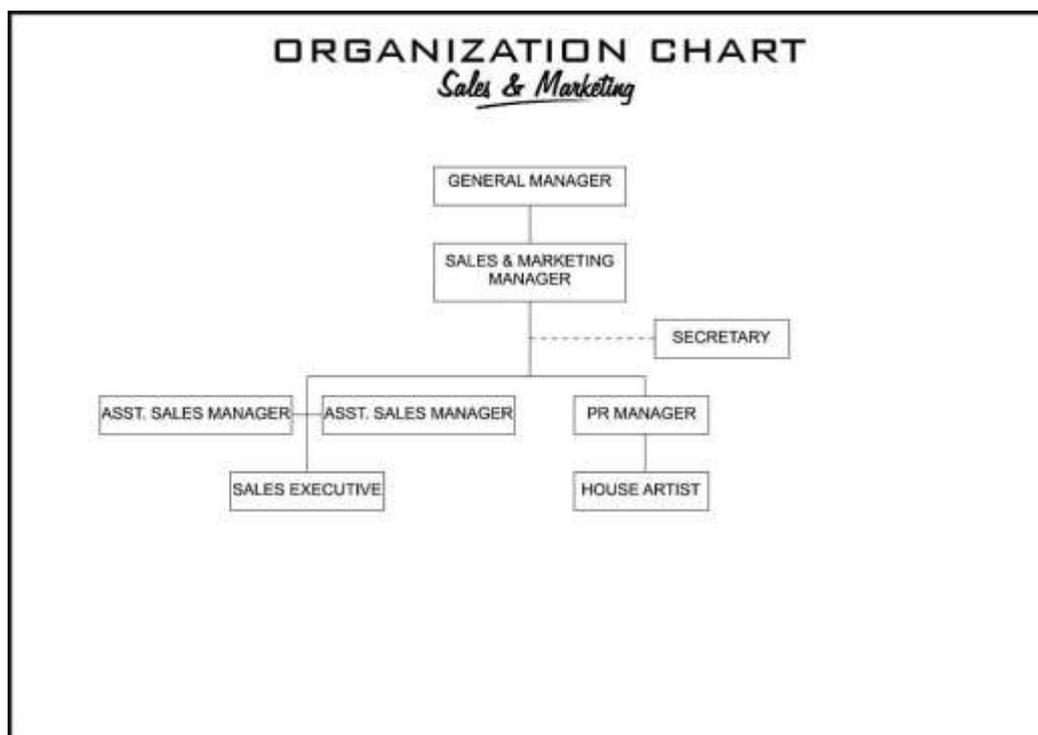
MISI

Sebagai perusahaan yang :

- Mengutamakan sikap positif dan kinerja yang baik
- Menjadi yang terbaik
- Tumbuh dengan melakukan inovasi terhadap pasar
- Menjunjung tinggi dan melaksanakan “*core value*” (nilai falsafah) perusahaan
- Bertanggung jawab sosial kepada masyarakat

Adapun untuk Sales & Marketing di The Jayakarta Suites Bandung Organizational Chart akan ditampilkan pada bagan di bawah.

GAMBAR 3.1
The Jayakarta Suites Bandung *Organizational Chart*



Sumber : HRD The Jayakarta Suites Bandung

C. Pengumpulan Data

Salah satu tahapan yang paling berpengaruh dalam sebuah penelitian adalah pengumpulan data. Dengan penggunaan alat dan metode yang tepat dan akurat, tentu data yang dihasilkan akan mempunyai nilai kredibilitas tinggi serta valid. Sugiyono (2016) menjabarkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis di dalam suatu penelitian tertentu, sehingga tanpa memahami teknik pengumpulan data, peneliti tidak mungkin mendapatkan data yang sesuai standar, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan akurasi sebuah data. Pengumpulan data di dalam sebuah

penelitian harus terus dipantau agar perolehan data tetap valid dan *reliable*. Meskipun *instrument* yang dipilih terpercaya, apabila kinerjanya dalam proses penelitian tidak dipantau secara mendalam, data yang terkumpul dapat diragukan kebenarannya.

1. Sumber Data

Dari berbagai jenis sumber data, penulis menggunakan wawancara (*interview*) dan beberapa dokumentasi dari hotel yang bersangkutan. Adapun dalam penelitian kualitatif, informan sebagai salah satu sumber data akan terus berkembang (*snowball*) yang memiliki tujuan atau *purposive* hingga data mencapai titik jenuh atau dianggap memuaskan (Gunawan, 2013). Penjelasan lebih detail mengenai sumber data menurut Sugiyono (2016) akan dijelaskan sebagai berikut.

1) Data Primer

Merupakan data yang didapatkan peneliti dengan tujuan khusus untuk menuntaskan bentuk permasalahan yang sedang dihadapi dengan cara mengumpulkan sendiri data tersebut secara langsung dari lapangan atau lokasi penelitian, yakni wawancara.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang terkumpul dengan maksud yang tidak digunakan untuk menuntaskan permasalahan, namun berperan untuk membantu melengkapi data primer. Di dalam penelitian yang sedang dilakukan, data sekunder yang digunakan adalah dokumen jangkauan akun Instagram dan tabel tingkat hunian kamar The Jayakarta Suites Bandung pada Bulan September – Desember 2019.

2. Alat Pengumpulan Data

Menurut Sanjaya (2011), instrumen penelitian ialah alat atau fasilitas di dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data ataupun informasi-informasi yang dibutuhkan di dalam penelitian. Oleh sebab itu instrumen penelitian yang berkualitas sangat penting digunakan untuk menunjang perolehan data-data sebagai sumber informasi yang diperlukan dalam penelitian tertentu.

Adapun pada metode penelitian kualitatif, peneliti merupakan *key instrument* di dalam tahap pengumpulan data, oleh karena itu peneliti harus senantiasa aktif untuk terjun sendiri ke lapangan (Gunawan, 2013). Peneliti sendiri yang bertugas dalam pengumpulan data melalui aktif bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil informasi yang dibutuhkan untuk pengolahan data tersebut. Oleh sebab itu, pemilihan informan oleh peneliti menjadi kunci untuk mendapatkan data akurat.

Selain peneliti sendiri yang menjadi *instrument* utama dalam mendapatkan informasi, peneliti juga membutuhkan *instrument* pelengkap seperti panduan wawancara yang akan dilakukan, serta beberapa bentuk alat rekam seperti *handphone*, laptop, serta *digital instrument* lainnya untuk memudahkan pencatatan informasi.

3. Metode Pengumpulan Data

Peneliti menerapkan metode pengumpulan data dengan cara wawancara (*interview*) oleh dua narasumber terpilih dan beberapa dokumentasi dari pihak The Jayakarta Suites Bandung. Berikut merupakan detail penjelasan mengenai metode pengumpulan data.

1) *Interview* (Wawancara)

Menurut Sugiyono (2017), wawancara dapat dimanfaatkan sebagai salah satu teknik pengumpulan data jika dalam hal ini peneliti ingin mendapatkan informasi dari narasumber secara lebih mendalam dan jumlah narasumber total sedikit / kecil. Pada teknik wawancara yang menjadi dasar adalah laporan mengenai diri sendiri / *self report* atau paling tidak memiliki wawasan atau keyakinan pribadi. Wawancara juga dapat dilakukan melalui tatap muka ataupun via telepon dan saluran *online* lainnya.

Pada penelitian proyek akhir ini, penulis melakukan wawancara pihak manajemen hotel yang telah bekerja cukup lama di The Jayakarta Suites Bandung, yang tak lain adalah *Communication Executive* dan *Sales & Marketing Manager*.

Beberapa hal yang patut menjadi pegangan bagi peneliti di dalam melakukan wawancara adalah sebagai berikut :

- a) Narasumber / subjek penelitian merupakan orang yang paling paham akan pribadinya sendiri
- b) Apa saja yang dinyatakan oleh narasumber dalam memberikan informasi kepada peneliti ialah sesuai fakta dan bisa dipercaya
- c) Tidak terjadi mispersepsi akan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti terhadap narasumber (interpretasi subjek penelitian akan pertanyaan yang terlontar dari peneliti adalah sama dengan maksud peneliti)

2) Dokumentasi

Menurut Moleong (2015), teknik dokumentasi telah lama dimanfaatkan dengan tujuan agar peneliti memperoleh data langsung dari lapangan dalam hal menguji, membuat penafsiran, bahkan menciptakan suatu peramalan. Adapun pengertian dokumen menurut Sugiyono (2016) adalah suatu bentuk media yang berisi catatan fenomena yang telah terjadi di masa yang telah lalu, bisa berupa gambar, tulisan, ataupun karya monumental seseorang untuk dapat digunakan dalam memecahkan masalah di dalam penelitian tertentu.

Di dalam penelitian ini, penulis mendapatkan dokumen yang berisikan informasi mengenai jangkauan akun instagram The Jayakarta Suites Bandung serta jumlah tingkat hunian hotel tersebut dari Bulan September hingga Desember 2019.

D. Analisis Data

Penulis perlu memahami cara mengelola data-data yang telah terkumpul untuk menyusun sebuah penelitian. Sugiyono (2010) menyatakan bahwa analisis data merupakan suatu proses mencari dan menyusun data yang dilakukan secara terstruktur atau sistematis yang mana cara mendapatkannya adalah melalui hasil observasi, *interview*, dokumentasi dan lain sebagainya. Adapun tahapan analisis data menurut Miles, Huberman & Saldana (2014) memiliki 4 komponen yang akan penulis gunakan, yakni tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut penjelasan mengenai tahapan analisis tersebut yang telah peneliti gunakan di dalam penelitian Proyek Akhir ini.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data berarti kegiatan mengumpulkan data di lapangan melalui observasi, *interview*, dan dokumentasi yang dirasa tepat untuk menentukan pendalaman data pada tahapan selanjutnya

2. Reduksi Data

Reduksi data berarti data yang telah didapatkan melalui *interview*, observasi dan dokumentasi akan dirangkum serta berfokus pada data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Penyajian Data

Analisis penyajian data yang dilakukan selepas data direduksi seperti data *interview*, observasi dan dokumentasi akan dituangkan ke dalam suatu bentuk catatan.

4. Kesimpulan atau Verifikasi

Merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, dan kemudian penulis akan menarik kesimpulan yang dikuatkan dengan adanya bukti-bukti pada tahap pengumpulan data (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

E. Pengujian Keabsahan Data

Data-data yang telah terkumpul pada saat penelitian merupakan langkah awal di dalam proses analisis data yang nantinya akan digunakan sebagai masukan-masukan untuk menarik kesimpulan. Dengan begitu pentingnya keakuratan data yang di dapat melalui narasumber dalam jenis penelitian kualitatif, maka keabsahan data yang telah terkumpul menjadi

point yang sangat krusial. Adapun keabsahan data tersebut juga dapat disebut sebagai validitas data.

Validitas tidak memiliki konotasi yang serupa seperti halnya dalam penelitian kuantitatif, juga tidak merupakan pendamping reliabilitas atau generalisasi tertentu. Validitas dapat dipandang sebagai kekuatan penelitian kualitatif, dan dapat digunakan untuk menentukan apakah temuan itu akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca (Cresswell, 2013).

Sugiyono (2017) mengatakan validitas data terdiri dari 2 macam, yakni validitas internal dan eksternal. Validitas internal merupakan keabsahan yang berkenaan dengan tingkat akurasi *design* penelitian dengan hasil yang diraih. Sedangkan validitas eksternal merupakan keabsahan yang berkenaan dengan tingkat akurasi akankah hasil penelitian dapat diimplementasikan pada populasi dimana sampel diambil.

Menurut Cresswell (2013), di dalam memastikan keabsahan atau validitas, upaya yang dapat dilakukan agar kredibilitas penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan beberapa di antaranya, yaitu :

1. Triangulasi Data

Peneliti menggunakan triangulasi data, yakni uji keabsahan data dengan membandingkan hasil yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, juga melalui informasi yang dipublikasikan kepada konsumen maupun disampaikan secara personal kepada peneliti untuk mendapatkan justifikasi yang koheren.

2. Member Checking

Member checking berfungsi untuk mendapatkan keakuratan informasi. Informan akan berfungsi sebagai pemberi informasi berupa data-data di seluruh proses analisis data. Percakapan yang berlangsung dan mengacu pada interpretasi penulis akan kebenaran dan makna yang valid dari informan, akan menghasilkan validitas nilai data tersebut. Peneliti menggunakan metode ini terhadap dua narasumber, dan bertujuan mengonfirmasi kembali kesesuaian inti dari kesimpulan setiap data yang diperoleh pasca wawancara.

F. Jadwal Penelitian

Dalam melakukan penelitian Proyek Akhir ini, penulis melaksanakan penelitian dalam kurun waktu 5 bulan, dimulai dari persetujuan pihak hotel pada Bulan Februari hingga Juni 2020 dengan rincian jadwal sebagai berikut.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Deskripsi Kegiatan	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
Survey Lokasi Penelitian	■	■																										
Pengumpulan TOR		■	■																									
Penyusunan Usulan Penelitian					■	■	■	■	■	■																		
Pengumpulan Usulan Penelitian										■																		
Seminar Usulan Penelitian										■	■																	
Revisi Usulan Penelitian										■	■		■	■														
Proses Pengambilan Data dan Wawancara													■	■	■	■	■	■	■	■								
Bimbingan dan Penyusunan Proyek Akhir													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Sidang Proyek Akhir																									■	■		

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020