

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Metode penelitian merupakan prosedur yang dipergunakan dalam upaya mendapatkan data ataupun informasi guna memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Untuk mencapai tujuan dan menentukan semua jawaban yang ada pada masalah yang diajukan. Penentuan dan teknik yang digunakan haruslah dapat mencerminkan relevansi dengan fenomena penelitian yang telah diuraikan dalam konteks penelitian.

Pendekatan yang sesuai dengan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif menurut John W. Creswell menyebutkan bahwa :

“Penelitian kualitatif dimuali dengan asumsi dan penggunaan kerangka penafsiran/teoritis yang membentuk atau mempengaruhi studi tentang permasalahan riset yang terkait dengan makna yang dikenakan oleh individu atau kelompok pada suatu permasalahan sosial atau manusia (Creswell (2014:59))”

Menurut Denzin & Lincoln mengatakan bahwa kualitatif sebagai berikut:

”Penelitian kualitatif suatu aktivitas berlokasi yang menempatkan penelitiannya di dunia. Penelitian kualitatif terdiri dari serangkaian praktik penafsiran material yang membuat dunia menjadi terlihat. Praktik – praktik ini mentransformasi dunia. Mereka mengubah dunia menjadi serangkaian representasi, yang mencakup berbagai catatan lapangan wawancara, percakapan, foto, rekaman dan catatan pribadi. Dalam hal ini, penelitian kualitatif melibatkan suatu pendekatan penafsiran yang naturalistik terhadap dunia. Hal ini berarti bahwa para peneliti kualitatif mempelajari benda – benda dilingkungan alamiahnya, berusaha untuk memaknai atau menafsirkan fenomena dalam sudut pandang makna – makna yang diberikan oleh masyarakat kepada merek (Denzin & Lincoln (2011:3)) “

Penelitian kualitatif dalam ilmu komunikasi adalah sebagai perspektif subjektif. Asumsi-asumsi dan pendekatan serta teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sangat relevan dengan ciri-ciri dari penelitian yang berperspektif subjektif seperti :

1. Sifat realitas yang bersifat ganda, rumit, semu, dinamis (mudah berubah-ubah), dikonstruksikan, dan holistic : pembenaran realitas bersifat relative.
2. *Actor* (subyek) bersifat aktif, kreatif dan memiliki kemauan bebas, dimana perilaku komunikasi secara internal dikendalikan oleh individu.
3. Sifat hubungan dalam dan mengenai realitas.
4. Tujuan penelitian terkait dengan hal-hal yang bersifat khusus,
5. Metode penelitian yang deskriptif
6. Otentisitas adalah kriteria kualitas penelitian subjektif, dan
7. Nilai, etika, dan pilihan moral penelitian melekat dalam proses penelitian.

(Mulyana, 2002:147-148)

Pendekatan penelitian kualitatif dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan analisis metode yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan salah satu jenis pendekatan kualitatif yang menelaah sebuah “kasus” tertentu dalam konteks atau *setting* kehidupan nyata kontemporer.

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan mengacu pada John W.Creswell dalam bukunya *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Tradition* bahwa studi kasus sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat atau suatu kasus/beragam kasus yang dari waktu ke waktu melalui

pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang kaya dalam suatu konteks.

Sistem terikat ini diikat oleh waktu dan tempat sedangkan kasus dapat dikaji dari suatu program, peristiwa, aktivitas atau suatu individu dan organisasi. Dengan perkataan lain, studi kasus merupakan penelitian dimana peneliti menggali suatu fenomena tertentu (kasus) dalam suatu waktu dan kegiatan (program, even, proses, institusi atau kelompok sosial) serta mengumpulkan informasi secara terinci dan mendalam dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode tertentu.

Studi kasus bukanlah sebuah pilihan metodologis, namun sebagai sebuah pilihan objek yang hendak diteliti. Studi kasus fokusnya adalah pada kasus itu sendiri, karena kasus tersebut menghadirkan situasi yang tidak biasa atau unik. Hal ini menyerupai fokus riset naratif, tetapi prosedur analisis studi kasus untuk deskripsi detail tentang kasus tersebut, yang isusun dalam konteksnya atau lingkungannya, tetap benar. Karena fokusnya terhadap “kasus” tertentu, peneliti didorong untuk mencari suatu kasus untuk dianalisis terkait dengan mitos tersebut atau terjadi di lokasi penelitian, yaitu di *eL Royale Hotel Bandung* tempat penelitian peneliti.

Menurut Schramm (1971) dalam Yin (2002:1), esensi dari metode studi kasus adalah mencoba menjelaskan keputusan – keputusan tentang mengapa studi tersebut dipilih, bagaimana mengimplementasikannya, dan apa hasilnya. Hal ini menunjukkan bahwa studi kasus menonjolkan topik “keputusan” sebagai fokus utamanya. Namun sejalan dengan hal tersebut, topik – topik lain juga ditemukan

mencakup organisasi, proses, program, lingkungan, institusi, dan bahkan peristiwa. Studi kasus lebih dikehendaki untuk melacak peristiwa – peristiwa yang bersangkutan tidak dapat dimanipulasi (Yin, 2002:1). Selanjutnya Yin (2002: 16) juga memberikan ciri – ciri studi kasus yang dapat membedakan dengan metode yang lain. Sebuah studi kasus merupakan sebuah fenomena empiris yang:

1. Menyelidiki fenomena kontemporer yang muncul pada kehidupan nyata
2. Batasan – batasan antara fenomena dan konteks tidak terlalu jelas
3. Berbagai macam sumber bukti digunakan, seperti dokumen, artefak, wawancara, observasi langsung maupun partisipan, dan rekaman tertulis.

Hal ini merupakan kekuatan unik yang dimiliki oleh studi kasus.

Penelitian ini mencoba mencari jawaban atas alasan mengapa *rebranding* dilakukan. Selain itu penelitian ini juga akan fokus melihat bagaimana proses dan strategi *rebranding* yang dilakukan di hotel *eL Royale* Bandung, karena menurut peneliti kasus yang ada pada proses *rebranding* ini sangat menarik bagi peneliti.

### **3.2 Informan Penelitian**

Informan diambil berdasarkan “penilaian” (*judgment*) peneliti mengenai siapa-siapa saja yang pantas (memenuhi persyaratan) untuk dijadikan informan. Oleh karenanya agar tidak sangat subjektif, sebagai penulis, penulis memahami ciri dan karakteristik objek atau informan yang sesuai dengan persyaratan dan tujuan penelitian sehingga memperoleh data yang akurat.

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian (Moleong 2007:132).

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *snowball*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah:

“*Snowball* sampling adalah *Snowball* sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak. Ibarat bola salju yang menggelinding semakin lama semakin besar.” (Sugiyono, 2014:54)

Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah *Human Resources Manager, Marketing Communication* dan HRD dari *eL Royale Hotel Bandung*, untuk memperjelas dan memperkuat data yang diperoleh. Terdapat informan penelitian yang dijadikan sebagai penjelas, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian Informan Kunci**

NO	NAMA	USIA	KETERANGAN
1	Mira Rosana G	52 tahun	<i>Direktur eL Royale Bandung</i>
2	Dina Purnama Sari	38 tahun	<i>Business Development dan Marketing Manager</i>
3	Arief Solihin	48 tahun	<i>HRD Manager eL Royale Bandung</i>

( Sumber : Peneliti, 2018 )

Pada penentuan informan, peneliti direkomendasikan oleh Direktur dari *eL Royale Hotel Bandung* untuk menemui sebagai berikut :

1. Mira Rosana G

Mira yaitu menjabat sebagai Direktur *eL Royale* Hotel Bandung, beliau tau bagaimana proses dari rebranding ini dilakukan, meskipun tidak terlibat secara langsung dalam prosesnya tetapi beliau mengetahui prosesnya.

2. Dina Purnama Sari

Dina Purnama Sari jabatan sebagai *Business Development* dan *Marketing Manager eL Royale* Hotel. Informan Dina ini direkomendasikan dari salah satu pihak hotel eL Royale Bandung. Dina bekerja di kantor Jakarta Selatan. Informan ini agar menguatkan dari jawaban yang dibutuhkan peneliti.

3. Arief Solihin

Arief sebagai HRD dari *eL Royale* Bandung Hotel membantu peneliti untuk menjawab *prareset* yang peneliti lakukan, dan melakukan penelitian di *eL Royale* Bandung juga harus melalui HRD.

Ada juga informan pendukung. Peneliti memilih informan pendukung dari masyarakat sekitar yang tau dan telah mencoboa dari hotel tersebut, berikut beberapa informan pendukung yang peneliti pilih :

**Tabel 3.2**  
**Informan Pendukung**

NO	NAMA	USIA	KETERANGAN
1.	Amir Syarifudin	30 tahun	Pelanggan <i>eL Royale</i> Hotel Bandung
2.	Fauzan Ahmad	26 tahun	Pelanggan <i>eL Royale</i> Hotel Bandung

( Sumber : Penelitian, 2018 )

Tabel berikut merupakan data dari informan pendukung, dimana informan pendukung membuat peneliti memudahkan memecahkan kasus yang ada, berikut data informan :

1. Amir Syarifudin

Amir Syarifudin merupakan salah satu pelanggan jasa industri hotel yang bertempat tinggal di Jakarta. Amir bekerja sebagai wiraswasta, dan Amir sering menginap pada saat Grand Royale Panghegar dan sesudah melakukan *rebranding* menjadi *eL Royale* Bandung, peneliti memilih Amir sebagai informan pendukung atas rekomendasi dari direktur eL Royale Hotel Bandung.

2. Fauzan Ahmad

Peneliti memilih Fauzan Ahmad karena Fauzan juga beberapa kali pernah menginap di *eL Royale* Hotel Bandung pada saat menjali tugas di Bandung dan Fauzan juga pernah memakai fasilitas dari hotel eL Royale Bandung untuk keperluan bertugasnya, maka dari itu peneliti memilih Fauzan Ahmad sebagai salah satu informan pendukung peneliti.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data.

Teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

### 3.3.1 Studi Pustaka

Penelitian ini juga menggunakan pencarian data melalui sumber-sumber tertulis berupa buku dan jurnal ilmiah untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian ini. Sebagai data sekunder dan sebagai penunjang penelitian. Diantaranya studi literatur untuk mendapatkan kerangka pemikiran teoritis dan untuk mendapatkan kerangka konseptual, memperkaya latar belakang penelitian melalui teknik pengumpulan data yang menggunakan buku atau referensi dengan melengkapi atau mencari data-data yang dibutuhkan literatur, referensi, buku, situs/internet dan juga yang lainnya. Sehingga peneliti memperoleh data-data yang tertulis melalui telaah bacaan yang ada kaitannya dengan masalah penelitian.

### 3.3.2 Studi Lapangan

Selain menggunakan studi pustaka yang dilakukan maka dalam penelitian ini peneliti juga melakukan studi lapangan, antara lain:

1. Wawancara (*interview*)

Menurut Lexy J. Moleong (2002; 16) metode interview adalah :

“Metode pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. Pengumpulan data yang ditujukan kepada informan yang terpilih, sehingga dalam penelitian ini subjek penelitian merupakan informan terpilih karena seorang informan haruslah memiliki pengetahuan dan sikap yang relevan dengan tujuan penelitian “

Bentuk wawancara yang dilakukan meliputi wawancara bebas terpimpin, yaitu penulis mengadakan tanya jawab dengan bebas berdasarkan *interview guide* (pedoman wawancara).

## 2. Observasi

Menurut Nasution dalam buku Sugiyono (2014;64) menyatakan bahwa, observasi adalah :

“Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan ering dengan banuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda – benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas. “

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Peneliti termasuk kepada non partisipan, karena peneliti tidak ikut terlibat langsung dalam proses *rebranding* yang dilakukan oleh *eL Royale* ini.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, dalam hal dokumen Bodgan menyatakan bahwa :

“ *In most tradition of qualitative research, the phrase personal document is used broadly to refer to any first person narrative*

*produced by an individual which describes his or her own actions, experience and belief ”*  
(Sugiyanto, 2014:82)

Tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi. Sebagai contoh banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, karena foto dibuat untuk kepentingan tertentu. Demikian juga autobiografi yang ditulis untuk dirinya sendiri, sering subyektif.

#### 4. *Internet Searching*

*Internet searching* merupakan salah satu teknik yang dilakukan peneliti guna menguatkan penelitian yang dilakukan. Pencarian dari internet ini dilakukan guna menambah referensi yang mendukung penelitian ini.

### **3.4 Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data yang telah dilakukan dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2010:270) cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi data, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan membercheck. Tetapi penulis memilih beberapa saja sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian yang dilakukan.

#### **1. Meningkatkan Ketekunan (*Persistent observation*)**

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian

data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak. (Sugiyono, 2010:272).

## **2. Triangulasi**

Diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

## **3. *Memberchek***

*Memberchek* merupakan Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data sehingga informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud dalam

penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. (Sugiyono, 2010:275-276).

Teknik *memberchek* ini dilakukan peneliti dimana setelah peneliti melakukan wawancara dengan ke lima informan yang peneliti ambil, kemudian hasil dari wawancara tersebut peneliti melakukan transkrip di lembar yang sudah peneliti buat lalu hasil transkrip wawancara tersebut diperlihatkan oleh peneliti kepada para informan tersebut, akan terlihat apakah transkrip wawancara tersebut sesuai dengan pemaparan yang dikeluarkan oleh para informan atau tidak dan setelah para informan mengatakan sesuai lalu peneliti mengajukan tanda tangan pada form biodata informan untuk melakukan kesepakatan bahwa beliau sudah menjadi informan pada penelitian yang peneliti lakukan.

### **3.5 Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data bermacam – macam (triangulasi). Dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamaan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali.

Menurut Nasution dalam buku Sugiyono (2014;88) menyatakan bahwa:

“Melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda”

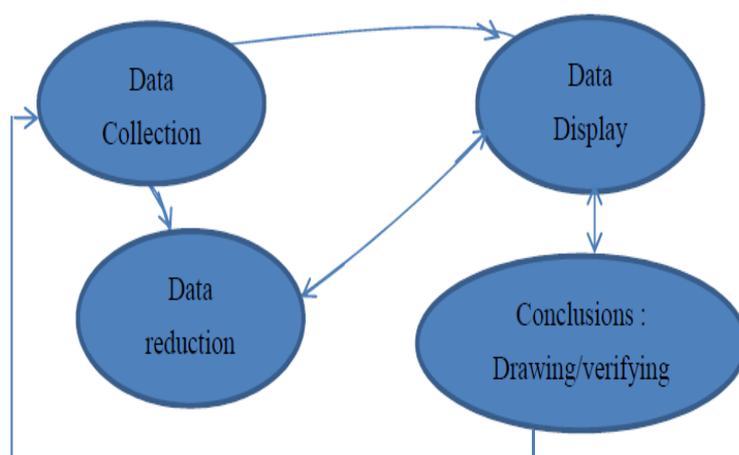
Logika yang dilakukan dalam penarikan kesimpulan penelitian kualitatif bersifat induktif (dari yang khusus kepada yang umum), seperti dikemukakan Faisal (dalam Bungin, 2003:68-69):

“Dalam penelitian kualitatif digunakan logika induktif abstraktif. Suatu logika yang bertitik tolak dari ”khusus ke umum”; bukan dari ”umum ke khusus” sebagaimana dalam logika deduktif verifikatif. Karenanya, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data menjadi tak mungkin dipisahkan satu sama lain. Keduanya berlangsung secara simultan atau berlangsung serempak. Prosesnya berbentuk siklus, bukan linier.”

Huberman dan Miles melukiskan siklusnya seperti terlihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 3.1**

**Komponen-Komponen Analisa Data Model Kualitatif**



(Sumber : Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2012:92)

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data reduction*): Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah.

2. Pengumpulan Data (*Data collection*): Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian
3. Penyajian Data (*Data Display*): Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*): Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian.
5. Evaluasi: Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

(Sugiyono, 2012:92)

### **3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi serta waktu yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian di dua lokasi, yaitu yang pertama di eL Royale Hotel Bandung Jalan Merdeka No.02 Bandung, Jawa barat dan lokasi kedua yaitu di eL Royale Group Jakarta Selatan.

### 3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (enam bulan) tepatnya terhitung mulai bulan Februari 2018 sampai Agustus 2018. Waktu pelaksanaan ini dimulai dari persiapan, penelitian lapangan, penyusunan, dan tahap terakhir penelitian hingga pengumpulan Skripsi diberikan.

**Tabel 3.3**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan																							
		Feb				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		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	Pengajuan Judul	■	■	■	■																				
2	Penulisan Bab I			■	■	■	■																		
	Bimbingan				■																				
3	Penulisan Bab II					■	■																		
	Bimbingan									■	■														
4	Penulisan Bab III									■	■														
	Bimbingan													■	■										
5	Revisi Bab I, II, III							■	■																
	Bimbingan									■	■														
5	Bimbingan										■	■	■												
	Seminar UP										■	■													
6	Pengumpulan Data Lapangan													■	■	■	■								
7	BAB IV																	■	■						
	Bimbingan																		■	■					
8	Penulisan BAB V																					■	■		
	Bimbingan																						■	■	
9	Penyusunan Keseluruhan Draft																							■	■
10	Sidang Skripsi																								■

(Sumber : Penelitian, 2018)