

BAB III

Metodologi Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian merupakan unsur pokok yang harus ada sebelum proses penelitian dilaksanakan. Karena dengan adanya proses penelitian yang baik pelaksanaan penelitian menjadi lebih jelas, terarah, dan maksimal. Metode penelitian dapat bermakna luas maupun sempit, dalam arti luas metode penelitian merupakan cara teratur untuk menyelidiki masalah tertentu untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan masalah yang diselidiki dan dibutuhkan sebagai solusi atas masalah tersebut. Sebaiknya dalam arti sempit, metode penelitian berhubungan dengan rancangan penelitian atau prosedur-prosedur pengumpulan data dan analisis data.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif deskriptif, sebagai prosedur untuk penelitian yang nantinya akan menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau kata lisan dari setiap orang – orang dari beberapa perilaku yang nantinya akan di amati.

Menurut sugiyono, desain Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat

induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2012:1).

Pengertian kualitatif lainnya, seperti yang diungkapkan oleh Denzin dan Lincoln (1987) dalam Lexy Moleong, menyatakan bahwa:

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada” dari segi pengertian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen”. (Danzin & Lincoln dalam Moleong, 2007 : 5)

Metode deskriptif bertujuan untuk mendapatkan fakta secara cermat dan faktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta berhubungan antar fenomena yang diselidiki serta mengembangkan atau memaparkan masalah dan mengadakan analisa yang didasarkan atas hasil pengamatan dari berbagai kejadian” (Nazir,1983:63).

Menurut Jalaluddin Rahkmat Metode deskriptif yaitu dengan cara mempelajari masalah-masalah dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situaso tertentu dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan fenomena secara sistematis, fakta atau karakteristik, populasi tertentu atau bidanng tertentu secara faktual dan cermat.”(Rakhmat,1997:22)

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 :

- a. Sifat realitas yang bersifat ganda, rumit, semu, dinamis (mudah berubah-ubah), dikonstruksikan, dan holistik : pembenaran realitas bersifat relatif.
- b. Aktor (subyek) bersifat aktif, kreatif dan memiliki kemauan bebas, dimana perilaku komunikasi secara internal dikendalikan oleh individu.
- c. Sifat hubungan dalam dan mengenai realitas.
- d. Hubungan peneliti dengan subjek penelitian juga bersifat strata, empati, akrab, interaktif, timbal balik, saling mempengaruhi dan berjangka lama.
- e. Tujuan penelitian terkait dengan hal-hal yang bersifat khusus.
- f. Metode penelitian yang deskriptif.
- g. Otentisitas adalah kriteria kualitas penelitian subyektif.
- h. Nilai etika, dan pilihan moral penelitian melekat dalam proses penelitian (Mulyana, 2013: 147-148).

Maka dari hasil deskriptif juga nanti akan ditemukannya data berupa kata – kata, gambar, dan juga beberapa jawaban formulir yang nantinya di ajukan bila dibutuhkan. Hal itu juga di sebabkan adanya penerapan metode kualitatif. Kemudian dari data yang telah di peroleh tersebut akan menjadi analisis peneliti untuk memperoleh hasil dan pemecahan pada suatu masalah.

3.2 Teknik Penentuan Informan

3.2.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikonto tahun (2016: 26) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati.

3.2.1.1 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang menjadi kebutuhan untuk memperoleh informasi dan mempunyai banyak data pada objek yang sedang di teliti, ini menjadi kebutuhan bagi penelitian untuk menentukan objek dan olahan data penting disetiap penelitian.

Informan atau narasumber dalam penelitian merupakan seorang yang memiliki informasi maupun data yang banyak terkait masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga nantinya akan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Sementara itu, Bagong Suyatna memiliki pernyataan tersendiri mengenai informan bahwa Peranan informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup. (Suyatna, 2005 : 72)

Informan adalah seseorang yang memiliki informasi tentang objek yang akan diteliti, informan memiliki peran penting dalam sebuah penelitian kualitatif dan

dapat menunjang data yang dibutuhkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling, dimana teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. (Kriyantono, 2007:154) , sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Rachmat Kriyantoro dalam buku Teknik Praktis Riset Komunikasi, adalah:

“Persoalan utama dalam teknik purposive sampling dalam menentukan kriteria, dimana kriteria harus mendukung tujuan penelitian. Beberapa riset kualitatif sering menggunakan teknik ini dalam penelitian observasi eksploratoris atau wawancara mendalam. Biasanya teknik ini dipilih untuk penelitian yang lebih mengutamakan kedalaman data daripada untuk tujuan representatif yang dapat digeneralisasikan” (Kriyantono, 2007:154- 15)

Adapun kriteria-kriteria yang akan di tentukan peneliti dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

- a. Terlibat dalam kegiatan Promosi Pemasaran bidang layanan pariwisata
- b. Terlibat secara langsung dalam kegiatan Promosi Pemasaran di bidang travel dan layanan pariwisata
- c. Terlibat dalam pembelian setiap jasa layanan yang di tawarkan.
- d. Adapaun pemilihan tempat penelitian merupakan kesepakatan bersama antara peneliti dan informan, sehingga dapat disesuaikan dengan masing – masing individu.

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti. Informan adalah seseorang yang mengetahui informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, sehingga seorang informan harus memiliki banyak pengalaman tentang latar penelitian (Moleong : 90). Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling, dimana teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. (Kriyantono, 2007:154)

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

“Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.” (Sugiyono, 2012:54)

Adapun informan penelitian yang terpilih adalah orang-orang yang memiliki informasi lebih atau memahami langsung bagaimana strategi komunikasi dan juga pelayanan travel gokil dalam mencari loyalitas pelanggannya :

Tabel 3.1**Informan Penelitian**

No	Nama Informan	Keterangan
1	Rizky Idrus	Founder dan Owner
2	Avin Setiana	Manager Finance

Sumber : Peneliti, 2019

3.2.1.2 Informan Pendukung penelitian

Informan pendukung adalah orang – orang yang hadir pada kegiatan strategi komunikasi dibidang layanan pariwisata. Sehingga dapat memberikan informasi tambahan mengenai kegiatan, dan informasi – informasi yang peneliti butuhkan terkait dengan strategi komunikasi didalam perusahaan yang peneliti butuhkan.

Tabel 3.2**Informan Pendukung**

No	Nama	Keterangan
	Rahmat Rezeki	Pelanggan Travel Gokil
	Muhammad Hisyam Baragbah	Pelanggan Travel Gokil

Sumber Peneliti : 2013

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan Data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sebagai bentuk penunjang dari penelitian yang valid tidak hanya berdasarkan pengetahuan yang dimiliki, melainkan informasi-informasi dalam bentuk data yang relevan dan dijadikan bahan-bahan penelitian untuk di analisis pada akhirnya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan, sebagai berikut :

3.3.1 Studi Pustaka

Perlu adanya materi – materi dari penelitian terdahulunya atau yang sama dengan kajian pustaka dengan penelitian yang peneliti kembangkan.

a. Tinjauan Pustaka

Penelitian kepustakaan dilakukan untuk melengkapi data yang di peroleh penelitian lapangan dengan tujuan untuk menambah informasi sebagai landasan teori dan acuan dalam mengolah data. Penelitian ini di lakukan penulis dengan cara membaca literature, jurnal – jurnal ilmiah, buku, dan informasi – informasi yang berkaitan dengan tema penelitian. Selain itu penulis mendapatkan tanda – tanda yang sulit di dapatkan dalam bentuk fisik dari internet. Beberapa diantaranya adalah jurnal elektronik, literature, dan data – data lainnya.

b. Internet Searching

Internet searching atau pencarian data menggunakan internet adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan internet dalam rangka mencari data-data pendukung yang dibutuhkan peneliti pada saat melakukan penelitian. Internet searching atau dikenal juga sebagai metode penelusuran online adalah tata cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dipertanggung jawabkan secara akademis. (Bungin, 2003:148)

3.3.2 Studi Lapangan

Adapun studi lapangan yang peneliti lakukan sebagai perolehan data yang valid dan juga factual yang di harapkan mencakup dalam kebutuhan peneliti :

a. Observasi

Observasi dapat digolongkan menjadi empat, yaitu partisipasi pasif, partisipasi moderat, observasi yang terus terang dan tersamar, dan observasi yang lengkap. (Sugiyono,2012:65).

b. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interview) yang memberikan jawaban pertanyaan itu (Moleong, 2007 : 135).

Wawancara juga dimaksudkan sebagai informasi bagi peneliti dalam memperoleh data yang dilakukan dengan cara terstruktur dengan begitu peneliti dapat memperoleh data dan hasil yang diinginkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk merekam setiap peristiwa yang berkaitan dengan informan maupun masalah yang akan diteliti. Dokumentasi berarti catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari informan. Dokumentasi juga dapat berbentuk dokumen yang telah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data mengingat banyak hal di dalam dokumen yang dapat dimanfaatkan untuk menguji bahkan untuk meramalkan.

Dokumen-dokumen dapat mengungkapkan bagaimana subjek mendefinisikan dirinya sendiri, lingkungan, dan situasi yang dihadapinya pada suatu saat, dan bagaimana kaitan antara definisi diri tersebut dalam hubungan dengan orang-orang di sekelilingnya dengan tindakantindakannya. (Mulyana, 2010:195).

Teknik pengumpulan data berbentuk dokumentasi merupakan komponen yang cukup penting yang nantinya akan digunakan peneliti dalam memverifikasi kembali data yang diperoleh di lapangan. Selain foto, dokumentasi lain yang dilakukan peneliti dapat berupa catatan ataupun juga rekaman baik audio maupun audio visual ketika wawancara dilakukan.

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji credibility (validitas internal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan membercheck. Sugiyono (2005:270).

a. Peningkatan 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.

b. Triangulasi

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, atau kuesioner. waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan Triangulasi wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. (Sugiyono, 2005:270- 274).

c. Membercheck

proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh 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 sumber data atau informan. (Sugiyono,2005:275-276).

d. memperpanjang observasi

dalam penelitian ini peneliti akan kembali kelapangan untuk melakukan pengamatan langsung serta menguji kembali analisis data yang akan di peroleh.

e. Diskusi dengan teman sejawat

Peneliti dapat mendiskusikan hasil atau temuan sementara dengan teman sejawat sebagai pertukaran pikiran antara peneliti dengan teman sejawat yang juga sama – sama mengkaji objek dan penelitian yang sama. Maka dari itu adanya pendapat yang mungkin nanti ditampung kedalam penulisan nantinya.

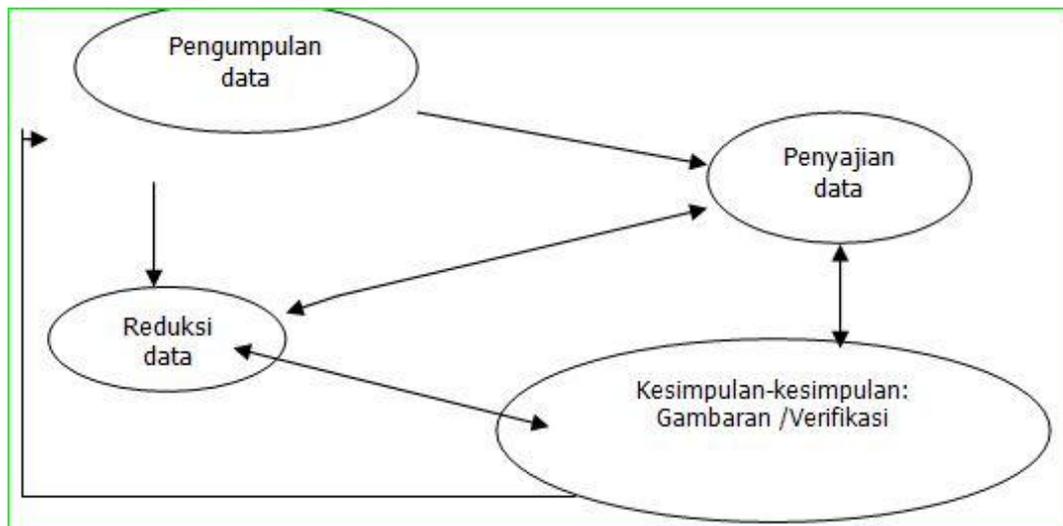
3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Maka di perlukan nya data – data yang relevan dan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Menurut Bodgan & Biklen bahwa : “Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain” (Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2005:248)

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

Sumber : Miles and Huberman (Sugiyono, 2005:247)

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

1. Pengumpulan Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.
2. Reduksi Data : Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah.
3. Penyajian Data : 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.

Dari beberapa tahap di atas menjelaskan bahwa keempat bagian tersebut mempunyai kaitan satu sama lainnya, sehingga saling berhubungan antara satu tahap dengan tahap lainnya. Maka dari itu akan di lakukan analisis dari awal hingga akhir dalam mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan travel gokil dalam mencari loyalitas pelanggannya.

3.6 Lokasi dan Waktu penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan pada Travel gokil kota Jakarta yang berlokasi di jln.amelia, no.10, rt.003, rw.03, serengseng sawah, jaga karsa, Jakarta selatan. Email : Travelgokil@yahoo.com

3.6.2 Waktu penelitian

Penelitian akan berlangsung dan di laksanakan oleh peneliti dalam waktu 6 bulan terhitung dari februari hingga agustus 2019.

Waktu Penelitian
Tabel 3.1
Jadwal Waktu Penelitian

Keterangan	Bulan																							
	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
Pengajuan judul																								
Persetujuan judul																								
Penentuan Pembimbing		■																						
Persetujuan Pembimbing		■																						
Bimbingan Judul		■																						
Penulisan BAB 1			■	■	■	■	■	■																
Penulisan BAB 2				■	■	■	■	■																
Bimbingan BAB 1				■	■	■	■	■																
Penulisan BAB 3				■	■	■	■	■																
Bimbingan BAB 2 dan BAB 3					■	■	■	■																
Bimbingan Keseluruhan Draft					■	■	■	■																
Pendaftaran Up								■																
Pelaksanaan UP									■	■	■													
Revisi UP										■	■													
Penelitian dan Penyusunan BAB 4 dan BAB 5											■	■	■	■	■	■	■	■	■					
Bimbingan BAB 4 dan BAB 5												■	■	■	■	■	■	■	■					
Revisi keseluruhan Draft													■	■	■	■	■	■	■					
Bimbingan Keseluruhan Draft														■	■	■	■	■	■					
Uji Komprehensif																					■			
Pendaftaran Sidang Skripsi																						■		
Pelaksanaan Sidang Skripsi																						■	■	
Bimbingan Diskusi Revisi																						■	■	
Revisi Skripsi																							■	
Bimbingan Keseluruhan Draft Skripsi Akhir																							■	

Sumber : Peneliti 2019