

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Dalam penelitian mengenai komunikasi pemasaran Hotel Panorama Lembang oleh bagian marketing dalam menarik minat pengunjung ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang termasuk paradigma penelitian post-positivistik. Dalam asumsi dasar yang menjadi inti paradigma post-positivistik adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak terlandaskan apapun, kita tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut. Untuk itu bukti yang dibangun dalam penelitian seringkali lemah dan tidak sempurna
2. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim, kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat
3. Pengetahuan dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis
4. Penelitian harus mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar, dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi dari suatu persoalan
5. Aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif (Ardianto, 2011:58)

Dalam definisi yang dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor (1975:5) seperti yang dikutip dari buku Lexy J Moleong yaitu:

“Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan” (Moleong 2014:4)

Sementara dalam penelitian dengan metode kualitatif, justru seorang peneliti menjadi instrumen kunci. Apalagi teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian, seperti yang dikemukakan oleh Elvinaro Ardianto (2011:60) Penelitian dengan metode kualitatif deskriptif adalah sebagai berikut :

“Metode kualitatif deskriptif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (natural setting). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasi. Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel” (Ardianto, 2011:60)

Metode penelitian ini muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas, fenomena, dan gejala sosial.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak peneliti menyusun proposal, melaksanakan pengumpulan data di lapangan, sampai peneliti mendapatkan seluruh data. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2014:3).

“Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya” (Sukmadinata, 2006:72).

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif karena studi deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Menurut whintney (1960), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah masalah dalam masyarakat serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Dalam metode deskriptif peneliti bisa membandingkan fenomena tertentu sehingga merupakan suatu studi komparatif. Ada kalanya peneliti mengadakan klarifikasi, serta penelitian terhadap fenomena dengan menetapkan suatu standar atau norma tertentu sehingga banyak ahli menamakan metode deskriptif ini dengan nama survei normative (normative survey). Dengan metode deskriptif ini juga diselidiki kedudukan (status) fenomena atau faktor dan melihat hubungan antara satu factor dengan faktor lainnya, karena metode deskriptif dinamakan juga studi status (status study).

Maka dari itu peneliti perlu menggali tentang realitas yang terjadi pada wilayah penelitian mengenai komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Panorama Lembang dalam menarik minat pengunjung yang kemudian akan disusun dalam barisan kalimat seperti yang ditemukan peneliti dilapangan

### **3.2 Informan Penelitian**

Informan adalah istilah yang diturunkan dari antropologi, dan istilah ini digunakan karena peneliti dianggap naif dan harus diberi penjelasan atau arahan tentang apa yang terjadi, tentang aturan budaya, dan sebagainya. Budaya sebagai fenomena yang kompleks harus ditafsirkan dan informan adalah orang yang terpilih sebagai penghubung antara antropolog dengan kelompok budaya yang dipelajari. Informan (juga disebut informer) adalah orang yang memberikan informasi tentang seseorang atau organisasi kepada sebuah agensi. Istilah tersebut biasanya digunakan dalam dunia penegakan hukum, dimana mereka secara resmi disebut sebagai *confidential*.

Dalam penelitian ini pihak yang menjadi informan adalah orang-orang yang memiliki andil terhadap komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Panorama Lembang dan dianggap baik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Informan penelitian tersebut adalah kepala bagian marketing Hotel Panorama Lembang beserta staf sebagai pengagas strategi yang dirancang untuk menarik minat pengunjung. Pada penelitian ini, terdapat 4 informan, yaitu 2 informan kunci dan 2 informan pendukung. Berikut ini profil informan penelitian yang dipilih peneliti :

### 3.2.1 Informan kunci

Informan kunci adalah Mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Hendarsono dalam Suyanto (2005: 171-172). Kriteria terpilihnya informan kunci sebagai berikut :

1. Yang paling tau mengenai perusahaan tempat penelitian
2. Yang dapat memberi data mengenai perusahaan tersebut
3. Sudah bekerja dalam waktu yang lama diperusahaan tersebut

**Tabel 3.1**

**Informan Kunci**

NO	Nama	Jabatan	Usia	Pendidikan	Lama Masa Bekerja
1	Aep Saepullah	Kepala Bagian Marketing Hotel Panorama Lembang	48th	S1	10th
2	Meilani Lestari	Admin Sales promotion hotel panorama lembang	23th	SMA	3th

*Sumber: Peneliti 2019*

Untuk memperkuat penelitian, peneliti mewawancarai dua orang informan pendukung yang merupakan masih pegawai marketing hotel panorama lembang dan peneliti melihat bahwa mereka akan merasakan dampak dari adanya peningkatan penjualan karena berhasil menarik minat pengunjung. Informan pendukung adalah orang yang memberikan informasi

dan mampu menunjang serta melengkapi data-data pendukung yang dibutuhkan peneliti dalam penelitiannya.

### 3.2.2 Informan Pendukung

Informan pendukung adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Hendarsono dalam Suyanto (2005: 171-172). Kriteria terpilihnya informan pendukung sebagai berikut:

1. Yang menggunakan produk atau jasa tersebut
2. Memperkuat data yang dimiliki peneliti

**Tabel 3.2**

#### **Informan Pendukung (Konsumen)**

<b>NO</b>	<b>Nama</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Usia</b>
<b>1</b>	Sri Mulyati	Pegawai swasta	42th
<b>2</b>	Supriatin	Kepala Sekolah SMK YPPT Bandung	53th

*Sumber: Peneliti 2019*

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Sebagai bentuk penunjang dari penelitian yang valid tidak hanya berdasarkan pengetahuan yang dimiliki tetapi ditambah dari informasi dalam bentuk data yang relevan dan dijadikan bahan bahan penulisan untuk dianalisis oleh peneliti dan pada akhirnya terbentuk teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut :

### **3.3.1 Studi Pustaka**

Peneliti di sini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Di sini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara mempelajari buku-buku, mencari sumber dari literatur atau referensi lain yang relevan untuk memperoleh konsep atau teori yang diperlukan.

### **3.3.2 Observasi non-partisipan**

Observasi adalah suatu tindakan atau proses mengamati sesuatu atau seseorang dengan cermat untuk mendapatkan informasi atau membuktikan kebenaran suatu penelitian. Proses observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian. Kegiatan ini direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikendalikan keandalannya (reliabilitas) dan kesahihannya (validitas).

Penelitian menggunakan jenis observasi non partisipan, karena peneliti tidak ikut dalam kegiatan strategi komunikasi pemasaran hotel panorama lembang yang dilakukan oleh admin dan sales promotion secara langsung. Peneliti hanya mengamati terhadap strategi komunikasi pemasaran yang telah dilakukan oleh Hotel Panorama Lembang dalam menarik minat pengunjung.

### **3.3.3 Dokumentasi**

Dokumentasi sebagai aktivitas atau proses penyediaan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat berdasarkan pencatatan berbagai sumber informasi atau bisa di definisikan sebagai proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan; pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain.

Menurut sugiono “studi dokumentasi merupakan kelengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif”. Bahkan kebenaran penelitian akan semakin dipercaya ketika melibatkan atau menggunakan studi dokumentasi dalam penelitian kualitatif ini. Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti adalah mengambil foto ketika wawancara ataupun observasi kelapangan yang dapat memperkuat kebenaran penelitian

### **3.3.4 Wawancara Mendalam**

Menurut Burhan bungin wawancara mendalam merupakan :

“suatu cara pengumpulan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti". (Bungin, 2003:110)

## **3.4 Uji Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

#### **a. Triangulasi Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk meneliti kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk meneliti kredibilitas data tentang bagaimana strategi komunikasi hotel panorama lembang menarik minat pengunjung, maka peneliti melakukan wawancara kepada sumber atau informan yang berbeda-beda.

#### **b. Diskusi Dengan Teman Sejawat**

Teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat, yaitu:

1. Indra Permana dengan judul penelitian “Strategi komunikasi pemasaran divisi community tokocrypto melalui kegiatan cryptour”
2. Degan Mauludi Pratama dengan judul penelitian “strategi komunikasi pemasaran aplikasi Go-jek kantor cabang bandung”
3. Restu ramadhana wijaya dengan judul penelitian “strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan pada perusahaan bergesut gurau”

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan

dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan mengatakan bahwa :

*“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, fieldnotes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others”*(sugiyono, 2014:243)

*“Terjemahan, Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang dipeoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2014:88)”*.

Analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses pengumpulan data kualitatif, analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan di evaluasi. Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

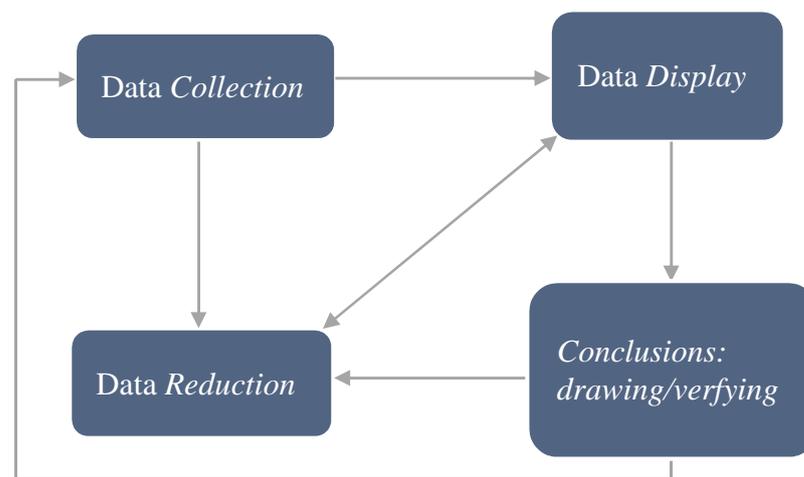
### **3.5.1 Proses Analisis Data**

Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Sugiyono menyatakan : “analisis telah dimulai sejak merumuskan dan mejelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian”. Sugiono (2014)

Namun dalam penelitian kualitatif analisis data lebih berfokus pada selama proses dilapangan bersamaan degan pengumpulan data. *In fact data analysis in qualitative research is an on going activity that occurs throughout the investigative process rather than after proses.* Dalam kenyataannya, analisis kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah seesai pengumpulan data

**Gambar 3.1**

**Komponen dalam analisis data**



Sumber: Sugiyono (2014:24)

**a. Pengumpulan Data (*Data collection*)**

Peneliti melakukan pengumpulan data dari hasil wawancara mendalam, data tersebut mengenai strategi komunikasi pemasaran untuk menarik minat pengunjung, kemudian peneliti melakukan observasi yaitu data yang didapatkan dari hasil pengamatan seberapa

berpengaruh strategi komunikasi pemasaran tersebut dilihat dari seberapa banyak pengunjung yang datang

**b. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data maka langkah selanjutnya adalah mereduksi data, yaitu merangkum dan mengolah data yang telah diperoleh, data yang di dapatkan dari hasil wawancara mendalam dan observasi. Data tersebut dirangkum untuk mendapatkan hal-hal inti dalam penelitian

**c. Penyajian Data (*Data Display*)**

Langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, data yang sudah di olah kemudian disajikan dengan mendeskripsikan data dan hasil analisis mengenai strategi komunikasi pemasaran hotel panorama lembang.

**d. *Conclusion Drawing/Verification***

Yang terakhir adalah kesimpulan, setelah mengumpulkan data yang berkaitan dengan strategi pemasaran untuk menarik minat pengunjung pada hotel panorama lembang melalui wawancara mendalam dan observasi kemudian dilanjutkan dengan reduksi data yaitu mengolah data yang ada selanjutnya dilakukan penyajian data, dan langkah terakhir adalah kesimpulan. Kesimpulan berisi tentang hasil analisis dan pembahasan dari keseluruhan penelitian.

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

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan oleh peneliti di Hotel Panorama Lembang. Alamat : Hotel Panorama Lembang terletak di Jl. Raya tangkuban perahu No.29 Km. 17 Lembang Bandung.

Telp : (022) 2786030

Email : reservation@panoramalembanghotel.com

*Website* : WWW.panoramalembanghotel.com

#### **3.6.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan, terhitung mulai dari bulan februari hingga bulan agustus 2019. Berikut merupakan tabel waktu dan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti :

**Tabel 3.3**  
**Waktu dan Kegiatan Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan																															
		Januari				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	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul Skripsi	■	■	■	■																												
2	Acc judul Skripsi					■	■	■	■																								
	Penulisan Bab I									■	■	■	■	■	■	■	■																
3	Bimbingan Bab I									■	■	■	■	■	■	■	■																
4	Penulisan Bab 2									■	■	■	■	■	■	■	■																
	Bimbingan Bab 2									■	■	■	■	■	■	■	■																
5	Penulisan Bab 3									■	■	■	■	■	■	■	■																
6	Seminar UP																	■	■	■	■												
7	Penulisan Bab 4																	■	■	■	■	■	■	■	■								
8	Bimbingan Bab 4																	■	■	■	■	■	■	■	■								
9	Penulisan Bab 5																	■	■	■	■	■	■	■	■								
10	Bimbingan Bab 5																	■	■	■	■	■	■	■	■								
11	Penyusunan Keseluruhan Draf																					■	■	■	■								
12	Sidang Skripsi																													■	■	■	■

Sumber : Data peneliti 2019