BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati masalah dan mencari jawaban merupakan suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memaparkan mengenai desain penelitian, teknik pengumpulan data, teknik penentuan informan dan teknik analisa data berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Pada desain penelitian ini yang digunakan dalam meneliti strategi komunikasi Narapati Indah Syariah Hotel and *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D adalah:

> "Metode kualitatif metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik, karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah." (Sugiyono, 2014 : 8).

Pendekatan kualitatif dipandang lebih relevan dan cocok karena bertujuan menggali dan memahami apa yang tersembunyi dibalik Strategi komunikasi Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung ini. Metode penelitian kualitatif ini sangat bergantung pada pengamatan mendalam terhadap perilaku manusia dan lingkungannya. Orientasi penelitian kualitatif berupaya untuk mengungkap realitas sosial terkait strategi komunikasi hotel Narapati Indah selengkap mungkin. Untuk metode penelitian, peneliti menggunakan metode studi deskriptif.

Dalam penelitian ini studi deskriptif digunakan sebagai desain penelitiannya. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak

menguji hipotesis atau membuat prediksi. Beberapa penulis memperluas beberapa penelitian deskriptif kepada kepada segala penelitian selain penelitian historis dan eksperimental. Dengan kata lain, studi Metode deskriptif menurut penjelasan Djalaludin Rakhmat adalah :

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

Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini di lapangan yang dijadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya di analisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah peneliti menggunakan metode deskriptif ini dikarenakan suatu perhatian pada informan yang menarik dari segi bagaimana para pelaku komunikasi baik komunikator maupun komunikan dalam menjalankan strategi komunikasi. Dengan tujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan secara faktual dan cermat.

3.2. Informan Penelitian

Subyek penelitian merupakan suatu benda, manusia, maupun lembaga yang akan diteliti dimana di dalam dirinya mengandung hal–hal terkait masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Subyek penelitian merupakan keseluruhan objek yang terdapat beberapa narasumber atau informan yang nantinya akan memberikan informasi tentang masalah yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti, maka subjek penelitian terkait strategi komunikasi Divisi *Human Resource Development* (HRD) Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention*, peneliti mengambil beberapa informan dalam penelitian ini yang dianggap mengetahui lebih dibanding dengan yang lainnya. yang menjadi masalah yang diangkat peneliti adalah bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah.

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)

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah beberapa karyawan dari Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* serta pengunjung hotel. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*, dalam Hamidi (2010:139) *purposive sampling adalah :*

> *"Purposive Sampling* yakni cara memilih sampel berdasarkan pada kelompok, wilayah atau sekelompok individu yang diyakini mewakili semua unit analisis yang ada. Pemilihan kelompok atau itu dilakukan setelah peneliti melakukan pengamatan atau penjajakan di lokasi penelitian."

Pemilihan informan penelitian (informan kunci) tersebut didasari pertimbangan bahwa peneliti menganggap mereka memiliki peranan dalam menyusun strategi komunikasi di Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention*. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti.

Pemilihan informan pendukung tersebut didasari pertimbangan bahwa peneliti menganggap mereka merupakan pengunjung yang dan bersedia diwawancarai serta salah satu nya merupakan pengunjung yang loyal dari Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti. Para informan penelitian tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Data Informan Penelitian

NO	Nama	Jabatan
1	Imam	Staff *Human Resource Development* (HRD)
2	Sara Matia Fitrisari	Staff *Front Office*

Tabel 3.2

Data Informan Pendukung

NO	Nama	Jabatan
1	Gustiawan	Pengunjung
2	Cucu Suhartati	Pengunjung

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik mengumpulkan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk dapat menghasilkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, diperlukan suatu teknik yang sesuai, dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.3.1 Studi Pustaka

Memahami apa yang diteliti, maka upaya untuk menjadikan penelitian tersebut baik. Perlu adanya materi-materi yang diperoleh dari pustaka-pustaka

lainnya. Adapun definisi studi pustaka yang dikemukakan dalam buku Pintar Menulis Karya Ilmiah :

> "Studi pustaka adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak, khususnya buku-buku yang menunjang dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian" (Sarwono, 2010: 34-35).

Dengan kata lain studi pustaka ini mencari dan mengumpulkan tulisan, buku, serta informasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian tentang keterkaitannya dengan strategi komunikasi Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah di mata pengunjungnya.

A. Literatur

Pengambilan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian ini dan pencarian suatu usaha untuk mendapatkan informasi dengan cara mencari sumber-sumber dari literatur yang relevan dan berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

B. Internet Searching

Alamat *web-site* yang berhubungan dengan kebutuhan peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti ini menggunakan layanan internet dengan cara membuka alamat mesin pencari (*search engine).*

3.3.2 Studi Lapangan

A. Observasi

Observasi merupakan bentuk pengamatan dengan cara yang khusus dimana peneliti aktif sebagai pengamat. Akan tetapi tak menutup kemungkinan peneliti memainkan peran yang mungkin dimainkan dalam berbagai situasi bahkan berperan untuk menggairahkan peristiwa yang sedang dipelajari. Sebelum melakukan pengamatan ada baiknya seorang peneliti menyiapkan panduan pengamatan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat cara kerja *Human Resources Development* dari Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* dalam mempertahankan citra hotel sebagai hotel syariah. Berdasarkan data yang diperoleh akan diamati bagaimana strategi komunikasi dari Divisi HRD dalam mempertahankan citra sebagai hotel berbasis syariah di kalangan pengunjungnya.

B. Wawancara mendalam

Untuk memperoleh data informasi secara akurat dari narasumber langsung sebagai data primer, peneliti melakukan metode wawancara. Wawancara adalah pengumpulan data yang dalam pelaksanaannya adalah mengadakan tanya jawab terhadap orang-orang yang erat kaitannya dengan permasalahan, baik tertulis maupun lisan guna memperoleh masalah yang diteliti. Wawancara dalam Koentjaraningrat (1996:37) adalah:

> "Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* sebagai orang yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai *(interviewee)* sebagai orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu."

Wawancara dapat beberapa kali dilakukan untuk mendapatkan data-data yang benar-benar aktual. Seperti juga dalam metode penelitian lainnya, kualitatif sangat bergantung dari data dilapangan dengan melihat fakta-fakta yang ada. Data yang terus bertambah dimanfaatkan untuk verifikasi teori yang timbul dilapangan kemudian terus menerus di sempurnakan selama penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap publik internal hotel yang dijadikan sebagai informan kunci yakni dari Divisi *Human Resource Development, General Manager,* lalu beberapa orang pengunjung Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* yang dijadikan sebagai informan pendukung.

C. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya.

Jenis jenis dokumentasi :

1. Kamera foto
2. Video
3. Rekaman

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Menurut Sugiono (2005:270) "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 negatif, dan *membercheck.* Tetapi memilih beberapa saja sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Memperpanjang observasi
   Peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, melakukan wawancara kembali dengan sumber data yang pernah ditemui maupun dengan sumber data yang baru.
2. Triangulasi
   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 di cek dengan observasi, dokumentasi, atau kuisioner. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau

teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda (Sugiyono, 2005:270-274).

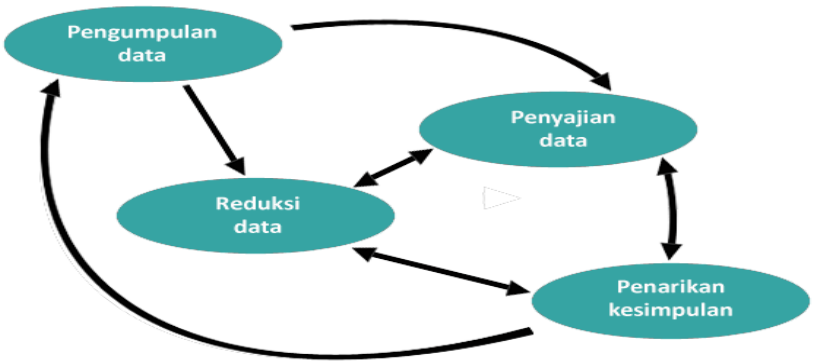
Dalam Penelitian ini, Peneliti menggunakan uji keabsahan data yakni dengan cara memperpanjang observasi untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih terpercaya dan peneliti juga menggunakan "triangulasi data" karena peneliti akan melakukan penelitian dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi dalam waktu dan situasi yang berbeda.

3.5 Teknik Analisa Data

Analisa dari data kualitatif secara khas adalah satu proses yang interaktif dan aktif. Peneliti-peneliti kualitatif sering membaca data naratif mereka berulang-ulang dalam mencari arti dan pemahaman-pemahaman lebih dalam. Morse dan Field mencatat bahwa analisis kualitatif adalah proses tentang pencocokan data bersama-sama, bagaimana membuat yang samar menjadi nyata, menghubungkan akibat dengan sebab.

Gambar 3.1

Komponen-Komponen Analisis Data : Model Kualitatif



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

Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data, adalah langkah untuk mengumpulkan berbagai data yang telah dilakukan dalam penelitian, langkah ini dilakukan sesuai dengan teknik pengumpulan data penelitian yang dilakukan. Teknik yang dilakukan adalah wawancara, pengamatan, studi kepustakaan dan penelusuran *online*. Kesemua teknik itu peneliti lakukan untuk menyelesaikan penelitian mengenai strategi komunikasi divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra hotel syariah di kalangan pengunjung.
2. Reduksi Data atau Klasifikasi data, adalah proses penelitian, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar dari catatan tertulis lapangan penelitian, membuat ringkasan, penggolongan kategori jawaban dan kualifasi jawaban informan penelitian kembali catatan yang telah diperoleh setelah mengumpulkan data. Peneliti mereduksi data setelah melakukan pengumpulan data, hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti selama dilapangan terkait strategi komunikasi divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra hotel syariah di kalangan pengunjung**, s**ehingga hal ini memudahkan peneliti untuk melanjutkan analisa data pada tahap berikutnya.
3. Penyajian Data atau Analisis data, yakni penyusunan penyajian kategori jawaban informan dalam tabel/ tabulasi serta gambar / kecenderungan dari

informan disertai analisis awal terhadap berbagai temuan data di lapangan terkait strategi komunikasi divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra hotel syariah di kalangan pengunjung. Sebagai proses awal dalam pengolahan data. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami.

4. Proses akhir penarikan kesimpulan, yaitu dilakukannya pembahasan yang berdasarkan pada rujukan berbagai teori yang digunakan dimana di dalamnya ditentukan suatu kepastian mengenai aspek teori dan kesesuaian ketidaksesuaian dengan fakta hasil penelitian di lapangan dimana peneliti juga membuat suatu analisis serta membuat tafsiran atas tampilan data sesuai dengan permasalahan penelitian serta memberikan verifikasi teoritis temuan penelitian mengenai strategi komunikasi divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra hotel syariah di kalangan pengunjung.

Tahapan-tahapan analisis data di atas merupakan bagian yang tidak saling terpisahkan, sehingga saling berhubungan antara tahap yang satu dengan tahap yang lain. Analisis dilakukan secara kontinyu dari awal sampai akhir penelitian, untuk mengetahui strategi komunikasi Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah di kalangan pengunjung.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini, dilakukan di Bandung, tepatnya di Hotel Narapati Indah Syariah Hotel and *Convention* Bandung. Hotel ini terletak di Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 31 – 35 Bandung. Dengan alamat *website* di www.narapati.com.

3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dan dilaksanakan oleh penulis dengan menggunakan kurun waktu penelitian selama 6 (enam) bulan terhitung mulai bulan Oktober 2015 sampai Februari 2016, dengan *time schedule* waktu penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.3
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																							
		September				October				November				Desember				Januari				Februari			
		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 1																								
3	Bimbingan																								
4	Penulisan Bab II																								
5	Bimbingan																								
6	Pengumpulan Data Lapangan																								
7	Penulisan Bab III																								
8	Bimbingan																								
9	Seminar UP																								
10	Penulisan BAB IV																								
11	Bimbingan																								
12	Penulisan BAB V																								
13	Bimbingan																								
14	Penyusunan Keseluruhan Draft																								
15	Sidang Skripsi																								

Sumber Peneliti, 2016