BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Tentang CV. Laksana Indah Untuk Bersama

Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang berada di kota Bandung, biro perjalanan wisata yang pada tahap awalnya memiliki segmentasi untuk kalangan mahasiswa dan pelajar namun seiring dengan berjalannya waktu hampir semua segmentasi mulai dirambah dan mulai berjalan sesuai dengan program perencanaan.

Sejarah terbentuknya Cv. Lakasana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* berawal dari project wisata hemat Bandung - Bali yang diselenggarakan bulan Januari 2009, dengan segmentasi pelajar dan mahasiswa yang berjalan dengan sukses, dimana saat itu penyelenggaranya adalah sebuah biro perjalanan yang berkantor pusat di Jogjakarta, dengan melihat pangsa pasar di kota Bandung yang sangat prospektif, tercetuslah jalinan kerjasama pendirian *Representative Office* Bandung, yang memegang lisensi pemasaran area Jawa Barat dengan system *sharing profit.*

Berbagai cara promosi dilakukan untuk mengenalkan dan menanamkan eksistensi di kota Bandung, salah satunya mengadakan kerjasama dengan para mahasiswa (*freelance*) untuk kegiatan wisata hemat Bandung-Bali dalam beberapa periode. Kegiatan flyering serta

mengandalkan *mouth to mouth* marketing, publikasi / promo kegiatan melalui media *Facebook*, *YM*, dan *Email*, *spreading sales* ke kampus-kampus menjadi salah satu aktivitas rutin yang dilakukan.

Awal tahun 2010, adalah momentum dimana nama perusahaan sudah dikenal dan dalam semester pertama menampakkan hasil yang sungguh signifikan. Beberapa tender besar berhasil diraih. Jaringan dan relasi diperluas, hasil dari market pun selalu dimaksimalkan hingga sebagian besar pengguna jasa merasa puas. Dalam perkembangannya, dinamika pergantian Tim turut mewarnai perjalanan perusahaan di Bandung. Terpilihnya perusahaan sebagai 20 besar *travel agent* di Bandung dengan kontribusi terbaik pada salah satu P.O Bus Pariwisata di tahun tersebut, merupakan sebuah prestasi tersendiri yang berhasil ditorehkan.

Tanggal 15 Oktober 2010 bertempat di Jatinangor, merupakan waktu yang sangat bersejarah, dimana terjadi peninjauan ulang atas kesepakatan kerjasama yang pernah terbina,dan bertepatan pula dengan habisnya masa kontrak untuk pemegang lisensi, yang menghasilkan kesepakatan baru yaitu berakhirnya jalinan kerjasama bisnis dengan *Owner* perusahaan sebelumnya.

Didukung oleh Tim handal, jaringan vendor yang luas, pemahaman *service* pada jasa pariwisata, di bawah bendera CV. LAksana INdah Untuk BersamA, berdirilah **LAINUBA *Tour Organizer*.**

Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* sudah mulai dikenal oleh orang-orang khususnya bagi kalangan mahasiswa yang hendak melaksanakan kegiatan wisata ataupun *company visite*, bukan hanya

mahasiswa dari kota Bandung saja yang melakukan kerjasama, melainkan ada beberapa universitas yang berada diluar kota Bandung juga rutin melakukan kerjasama dengan Lainuba *Tour* setiap tahunnya.

3.1.2 Visi Misi CV. Laksana Indah Untuk Bersama

Selayaknya sebuah perusahaan profesional, CV. Laksana Indah Untuk Bersama juga memiliki visi dan misi dalam menjalani usaha biro perjalanan wisatanya.

3.1.2.1 Visi CV. Laksana Indah Untuk Bersama

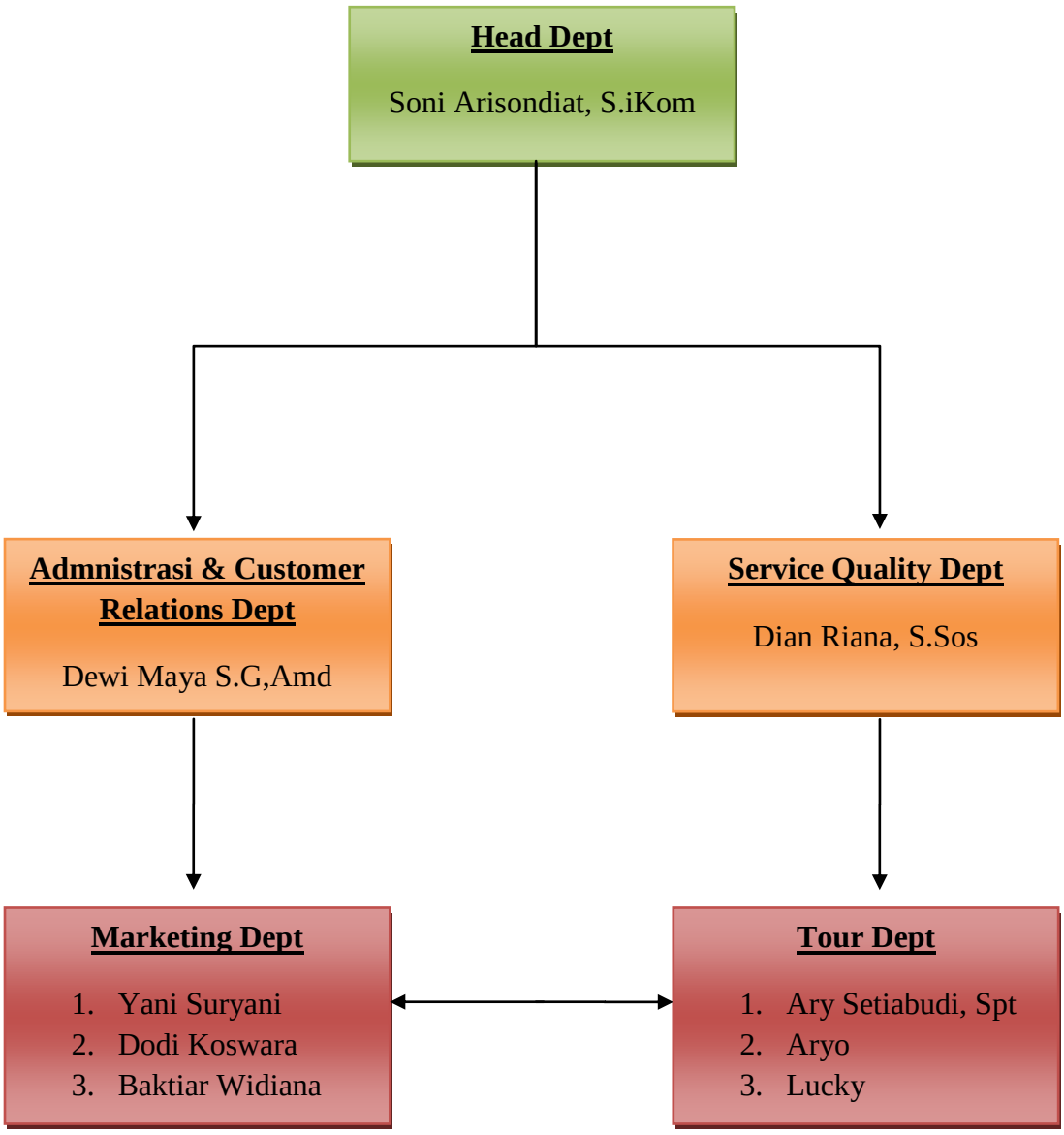
Menjadi organizer terkemuka dalam penyelenggara kegiatan wisata.

3.1.2.2 Misi CV. Laksana Indah Untuk Bersama

Menjadi pilihan utama dalam penyelenggaraan kegiatan wisata dengan memberikan pelayanan terbaik, melalui jalinan kerjasama yang saling menguntungkan dengan para pengusaha, restoran, hotel, transportasi pengwlola objek wisata, pemerintah dan pembentukan sumber daya manusia yang berkualitas, untuk menghasilkan nilah tambah bagi konsumen investor dan karyawan.

3.1.3 Struktur Organisasi CV. Laksana Indah Untuk Bersama

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Cv. Laksana Indah Untuk Bersama



Sumber: Lainuba Tour Organizer, 2012

3.1.4 Logo dan Lencana CV. Laksana Indah Untuk Bersama

Gambar 3.2
Logo Lainuba *Tour Organizer*



Sumber: Lainuba Tour Organizer, 2012

3.1.4.1 Arti Logo CV. Laksana Indah Untuk Bersama

Arti pada tulisan "Laksana Indah Untuk Bersama" mempunyai dasar warna kuning yang artinya Spirit untuk selalu ceria (menyenangkan orang yang dilayani) dan warna coklat artinya lebih membumi atau bisa dikatakan *down to earth*. Dan ada kesan penguat antara huruf "N" dan huruf "U" yang disatukan, yang diibaratkan simpul tali yang mengikat erat artinya landasan kekeluargaan dan jalinan yang erat baik intern tim maupun dengan pelanggan atau vendor.

Gambar 3.3
Lencana Lainuba Tour Organizer



Sumber: Lainuba Tour Organizer, 2012

3.1.4.2. Arti Lencana CV. Laksana Indah Untuk Bersama

Tulisan Lainuba warna putih artinya layanan yang tulus, suci, bersih dan ikhlas, sedangkan tulisan tour organizer menegaskan apa yang menjadi inti bisnis di Lainuba.

Badge atau lencana adalah lambang atau logo yang khusus ditempel pada seragam karyawannya. Badge tersebut mengandung arti yang filosofi

3.1.5 Sarana dan Prasarana CV. Laksana Indah Untuk Bersama

3.1.5.1 Sarana CV. Laksana Indah Untuk Bersama

Berikut ini sarana yang dimiliki Cv. Laksana Indah Untuk Bersama, untuk menunjang pekerjaan para karyawan Lainuba *Tour Organizer* untuk lebih optimal ketika melaksanakan tugasnya.

Tabel 3.1
Sarana CV. Laksana Indah Untuk Bersama

No	Nama Barang	Keterangan
1	Perangkat Komputer	Baik
2	Laptop	Baik
3	Printer	Baik
4	Telepon	Baik
5	Fax	Baik
6	Meja Komputer	Baik
7	Meja Tamu	Baik
8	Meja Kerja	Baik
9	Sofa	Baik

10	Kursi Kerja	Baik
11	Kursi Tamu	Baik
12	*White Board*	Baik

Sumber: Lainuba Tour Organizer, 2012

3.1.5.2 Prasarana CV. Laksana Indah Untuk Bersama

Selain sarana yang dapat menunjang pekerjaan para karyawannya, Cv Laksana Indah Untuk Bersama juga memiliki prasarana yang bisa mendukung aktivitas dari sebuah kantor biro perjalanan wisata.

Tabel 3.2
Prasarana Cv. Laksana Indah Untuk Bersama

No	Prasarana
1	Ruangan Kerja
2	Ruangan Tamu
3	Dapur
4	Kamar Mandi

Sumber: Lainuba Tour Organizer, 2012

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

3.2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yakni merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya.

Metode deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

Metode deskriptif, yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Hal ini sejalan dengan Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Metode Penelitian Komunikasi.

> "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, 2002:22).

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriftif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan tentang hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

Pada desain penelitian ini, peneliti melakukan suatu penelitian dengan pendekatan Kualitatif, dimana untuk mengetahui dan mengamati segala hal secara ilmiah.

Menurut David Williams (1995) dalam buku Lexy Moleong menyatakan:

> "Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah" (Moleong, 2007:5)

Sedangkan menurut Denzin dan Lincoln (1987) dalam buku Lexy Moleong, menyatakan bahwa:

> "Penelitian kualitatif adalah penlitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada" (Moleong, 2007:5).

Melalui pendekatan kualitatif ini diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi dalam suatu keadaan atau kondisi tertentu.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perpektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ada teknik yang dapat menunjang data atau informasi yang dibutuhkan seorang peneliti yaitu teknik pengumpulan data. Sugiyono dalam bukunya berpendapat bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. (Sugiyono, 2012:224), adapun teknik pengumpulan datanya sebagai berikut :

1. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

   Wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam, wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (Berulang – Ulang) secara Intensif. (Ardianto, 2011:178)

   Wawancara tak terstruktur atau yang sering disebut wawancara mendalam sering digunakan untuk mengungkapkan pengalaman hidup (life experience) subjek penelitian yang menekankan konstruksi simbolik dan kontekstual identitas subjek penelitian.(Rakhmat, 2010:187)

2. Observasi

   Menurut Nasution (1988) dalam buku Sugiyono "*Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D"* menjelaskan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta

mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton maupun electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

(Sugiyono, 2012:226)

Sedangkan observasi menurut Elvinaro Ardianto, menjelaskan observasi adalah kegiatan yang setiap saat dilakukan, dengan kelengkapan panca indera yang dimiliki. (Ardianto, 2011:179)

3. Studi Pustaka

   Dengan teknik kepustakaan ini diharapkan mendapat dukungan teori dalam pembahasan masalah, yaitu dengan mengutip pendapat-pendapat para ahli, hal ini diharapkan akan memeperjelas dan memperkuat pembahasan yang akan diuraikan.

4. Penelusuran Data *Online*

   Pada penelitian apapun bisa juga dalam pengumpulan data dilakukan secara online atau media internet dengan mencari dan mengumpulkan informasi-informasi berupa data-data yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti.

5. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa gambar, tulisan, atau karya karya yang monumental dari seseorang.

Dokumen resmi banyak terkumpul di tiap kantor atau lembaga, diantaranya ada yang mudah diperoleh dan terbuka bagi umum untuk dibaca. Akan tetapi ada pula yang bersifat *intern*, bahkan ada yang sangat dirahasiakan demi kepentingan dan keamanan perusahaan, lembaga atau Negara (Nasution dalam Ardianto, 2011: 186)

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

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. *Purposive sampling* adalah :

> "Pengambilan sampel berdasarkan 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 menjelajah obyek/situasi social yang diteliti. (Sugiyono, 2012:219)"

Adapun informan penelitian yang terpilih yang sesuai dengan kriteria dan terlibat dalam kegiatan *Study Comparative* di Bali, berikut ini nama dari informan:

Tabel 3.3

Informan Penelitian

No	Nama Informan	Keterangan
1	Soni Arisondiat, S.IKom	*Tour Leader*
2	Dian Riana, S.Sos	*Tour Leader*
3	Dewi Maya S.G, Amd	*Tour Leader*
4	I Made Arta Arimbawa	*Guide* Lokal Bali

Sumber: Data Peneliti, 2012

Tabel 3.4

Informan Kunci

No	Nama Informan	Keterangan
1	Soni Arisondiat, S.IKom	*Head Dept / Tour Leader*

Sumber: Data Peneliti, 2012

3.2.4 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan meyusun data secara sistematis data yang diperolehdari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam 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. (Sugiyono, 2012:244)

Teknik analisis data dilakukan sepanjang proses penelitian sejak penelitian memasuki lapangan untuk mengumpulkan data. Dalam hal ini Nasution (1988) dalam buku Sugiyono menyatakan "Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. (Sugiyono, 2012:245)

Terkait dengan itu, teknik analisis data yang akan ditempuh penulis melalui empat tahap yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikkan kesimpulan Seperti digambarkan di bawah ini model komponen-komponen analisis data model interaktif.

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

1. Tahap pertama "**Pengumpulan Data**"

   Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangakaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

2. Tahap kedua "**Reduksi Data**"

   Miles dan Huberman (dalam Ardianto, 2011: 223) menyatakan bahwa :

"Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan."

Hasil wawancara di lapangan akan dituangkan dalam sebuah narasi yang kemudian disederhanakan dengan memilih hal-hal yang sejenis dan dibutuhkan serta mengelompokkannya sesuai pembahasan agar lebih mudah dalam penyajiannya.

3. Tahap ketiga "**Penyajian Data**"

   Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1988) menyatakan "Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif" (dalam Sugiyono, 2012:249)

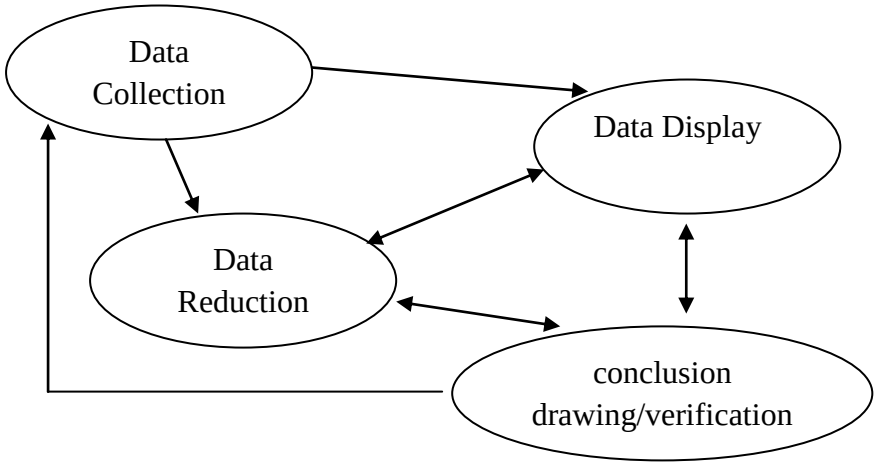
4. Tahap keempat "**Penarikkan Kesimpulan**"

   Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

   Kesimpulan dalam kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masing remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual, atau interaktif, hipotesis atau teori.(Sugiyono, 2012: 252-253)

Gambar 3.4

Komponen-Komponen Analisis Data : Model Kualitatif



Sumber : (Miles and Huberman dalam Sugiyono, 2012:247)

3.2.5 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Penulis menggunakan uji Kredibilitas (validitas interbal) atau uji kepercayaam terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan penulis dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

Uji keabsahan data yang lazim dan sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah triangulasi data**.** Sugiyono dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, mengemukakan bahwa :

> "Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu." (Sugiyono, 2012:273)

Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Sebagaimana uraiannya dibawah ini :

1. Triangulasi Sumber

   Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

   Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

   Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. (Sugiyono,2012:274)

Uji keabsahan data memiliki beberapa macam cara pengujian selain triangulasi, antara lain :

1. Meningkatkan Ketekunan

   Meningkakan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Meningkatkan ketekunan ini ibarat kita mengecek ngecek soal, atau makalah yang telah dikerjakan, ada yang saah atau tidak. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan salah atau tidak. (Sugiyono, 2012:272)

2. Menggunakan Bahan Referensi

   Bahan referensi yang dimaksud disini adalahnya adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Misalnya hasil wawancara didukung dengan adanya rekaman wawancara. (Sugiyono,2012:275)

3. Mengadakan *Member Check*

   Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuanya untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. (Sugiyono,2012:276)

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat dikantor CV. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer*, yang beralamat dijalan Dago Pojok No. 43 C, Telp. 022-2507096 Bandung

3.2.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 7 (tujuh bulan) tepatnya terhitung mulai bulan desember 2011 sampai juli 2012. Kegiatan Study Comparative dilaksanakan pada tanggal 06 Juli 2012 sampai dengan tanggal 12 Juli 2012. Waktu pelaksanaan ini dimulai dari persiapan, penelitian lapangan, penyusunan, dan tahap terakhir penelitian sampai sidang dilaksanakan.